
BACHELORARBEIT

Frau
Alexa Stoschek

**Interkulturelle Kommunikation
in der Tourismusbranche
- am Beispiel des deutsch-
sprachigen Marktes und
der Vereinigten Arabischen
Emirate**

2016

BACHELORARBEIT

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche - am Beispiel des deutsch- sprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Autor/in:
Frau Alexa Stoschek

Studiengang:
Businessmanagement

Seminargruppe:
BM13wT1-B

Erstprüfer:
Herr Prof. Heinrich Wiedemann

Zweitprüfer:
Herr Dr. Sven Asmus

BACHELOR THESIS

Cross-cultural communication in the tourism industry - using the example at the German speaking market and the United Arab Emirates

author:

Ms. Alexa Stoschek

course of studies:

Businessmanagement

seminar group:

BM13wT1-B

first examiner:

Mr. Prof. Heinrich Wiedemann

second examiner:

Mr. Dr. Sven Asmus

*"Everybody starts small. We all begin life as a single cell.
Every business starts as one person with an idea.
How fast you go, how far you get, is in your hands.
The bigger your vision, the bigger your achievement will be.
Will you stumble on the way?
Perhaps, but we cannot let fear keep us small. We have to be brave to be big."*

H.H. Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum,
Vice President and Prime Minister of the United Arab Emirates, and Ruler of Dubai

Bibliografische Angaben

Nachname, Vorname: Stoschek, Alexa

Thema der Bachelorarbeit

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

- am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Topic of thesis

Cross-cultural communication in the tourism industry

- using the example at the German speaking market and the United Arab Emirates

59 Seiten, Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences,
Fakultät Medien, Bachelorarbeit, 2016

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	VIII
Vorwort	IX
1 Einleitung.....	1
1.1 Einleitung	1
1.2 Aufbau der Arbeit	2
2 Einführung in die Vereinigten Arabischen Emirate	3
2.1 Umfeldanalyse	3
2.2 PESTEL-Analyse anhand den VAE.....	4
2.3 Die Rolle der Frau	18
3 Tourismusentwicklung der Vereinigten Arabischen Emirate	20
3.1 Tourismus aus den Vereinigten Arabischen Emiraten	20
3.1.1 Entwicklung.....	20
3.1.2 Prognose bis 2030	24
3.2 Tourismus in die Vereinigten Arabischen Emirate	25
3.2.1 Entwicklung.....	25
3.2.2 Prognose bis 2020	27
4 Kultur der Vereinigten Arabischen Emirate.....	29
4.1 Allgemein	29
4.2 Die Kulturzwiebel	30
4.2.1 Grundannahmen	30
4.2.2 Werte und Normen.....	31
4.2.3 Rituale	31
4.2.4 Helden	32
4.2.5 Symbole.....	33
4.3 Kulturdimensionen	34
4.3.1 Allgemein	34
4.3.2 Kulturdimensionen nach G. Hofstede.....	34
4.3.3 Kulturdimensionen nach Hall.....	44
4.3.4 Gemeinsamkeiten & Unterschiede beider Kulturmodelle.....	48
4.3.5 Kulturdimensionen nach Trompenaars.....	49

5	Empirische Erhebung	51
5.1	Leitfadeninterview	51
5.2	Ergebnisse	52
6	Handlungsempfehlungen	53
6.1	Verhaltenskodex der VAE	53
6.2	Begrüßung & Kennenlernen	54
6.3	Kommunikationsstil	55
6.4	Netzwerk & Einladungen	56
6.5	Tischkultur	57
6.6	Dresscode	57
6.7	Meeting & Verhandlungsstil	58
7	Fazit.....	59
	Literaturverzeichnis	XI
	Anhang.....	XX
	Anhangsverzeichnis	XXI
	Eigenständigkeitserklärung	LXII

Abkürzungsverzeichnis

d.h.	das heißt
z.B.	zum Beispiel
Bsp.	Beispiel
ca.	circa
bzw.	beziehungsweise
gem.	gemäß
u.a.	unter anderem
sog.	sogenannte
u.U.	unter Umständen
etc.	et cetera
vgl.	vergleiche
S.	Seite
Mio.	Millionen
Mrd.	Milliarden
USD	United States Dollar
VAE	Vereinigte Arabische Emirate
NRW	Nordrhein-Westfalen
S.H.	Seine Hoheit
AGB	Arbeitsgesetzbuch
BSP	Bruttosozialprodukt
OPEC	Organization of Petroleum Exporting Countries
ADIA	Abu Dhabi Investment Authority
ADNOC	Abu Dhabi National Oil Company
MOEW	Ministry of Climate Change & Environment
DEHOGA	Deutscher Hotel- & Gaststättenverband
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
GTAI	German Trade & Invest
EXPO	Exposition Universelle Internationale
HIV	Human immunodeficiency virus
Molas	Ministry of Labour and Social Affaires

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: PESTEL-Analyse	3
Abbildung 2: Wasserverbrauch in den VAE nach Konsumenten.....	16
Abbildung 3: Entwicklung der Ankünfte aus den VAE in Deutschland.....	20
Abbildung 4: Beliebteste Produktgruppe bei Einkäufen arabischer Touristen in Deutschland.....	22
Abbildung 5: Anzahl der Hotelübernachtungen in Dubai im Jahr 2013 nach Herkunftsregion	26
Abbildung 6: Darstellung der Kulturzwiebel	30
Abbildung 7: Nationalflagge VAE.....	33
Abbildung 8: Machtdistanzwerte für VAE und den deutschsprachigen Ländern	36
Abbildung 9: Individualismuswert für VAE und die deutschsprachigen Länder	38
Abbildung 10: Maskulinitätswert für VAE und die deutschsprachigen Länder.....	40
Abbildung 11 Unsicherheitsvermeidungswert für VAE und den deutschsprachigen Ländern	42
Abbildung 12: Langfristorientierungswerte für VAE und den deutschsprachigen Ländern	43
Abbildung 13: nach Hall "Low Context vs. High Context"	45

Vorwort

Die Vereinigten Arabischen Emirate: Ein kleiner Staat im mittleren Osten der Erde, der sich in nur ein paar Jahrzehnten zu einer der beliebtesten Weltmetropolen entwickelt hat. Hier kann man von weißen Sandstränden bis zu Weltwundern alles entdecken. Das Land und die Kultur sind eine Faszination für sich. Der Grund für die Entscheidung, in diesem Land Erfahrungen zu sammeln, war nicht nur der wachsende Tourismus, sondern auch eines der teuersten Hotels, das je erbaut wurde. Die Rede ist vom „Emirates Palace“. Ein 5-Sterne Luxushotel, welches sich selbst als „Palast“ anstelle Hotel bezeichnet



und sieben Sterne Service anbietet. Vom persönlichen Butler für die Hotelgäste bis hin zu 14 Restaurants, die exzellenten Service bieten. Im Emirates Palace wurde das 6-monatige Praktikum im Food & Beverage Bereich absolviert und ist der Grund für das hier ausgewählte Thema.

1 Einleitung

1.1 Einleitung

Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit auch die Bedeutung der unterschiedlichen Kulturen. Aber auch das Reisen in ferne Länder zu Erholungs- oder Bildungszwecken sind heutzutage nichts Außergewöhnliches mehr. Ein weiterer wichtiger Anziehungspunkt für ferne Reisen sind die fremdländischen Rituale, mit denen man auf Pilger- oder Besichtigungsreisen konfrontiert wird.¹ Diese Reisen stellen einen Bruch im Alltagsleben dar und scheinen immer mehr ein menschliches Grundbedürfnis zu sein.² Der Mensch ist im Alltag bestimmten Wertevorstellungen und Erwartungshaltungen ausgesetzt, welche einen starken Druck ausüben. Fantasien und Wünsche werden aufgrund dessen verdrängt und wecken den Reisewunsch, um aus Gewohntem auszubrechen und sich nach an seinen Bedürfnissen zu orientieren. Häufig resultiert der Reisewunsch aus „Suche nach Neuem und Anderem“³ oder auch die „Suche nach Vergangenem und Verschwundenem, was einem in der Kindheit vertraut gewesen sei und man in der Fremde wieder zu finden erhoffe.“⁴ Das Kennenlernen und Verstehen fremder Kulturen und Verhaltensweisen bietet den Reisenden die Möglichkeit, ihre eigene zu reflektieren. Die „interkulturelle Kommunikation“ wird als dieses Verstehen der fremden Kultur bezeichnet, unabhängig davon, ob das Verhalten beabsichtigt oder ungewollt, gesprochen oder nicht gesprochen, bewusst oder unbewusst geschieht.⁵ Aufgrund der zunehmenden Attraktivität der Vereinigten Arabischen Emirate als touristisches Ziel als auch ihrer zunehmenden wirtschaftlichen Bedeutung ist es unabdingbar, sich mit den tief verankerten Traditionen in der arabischen Kultur und den Gepflogenheiten im Geschäftsleben auseinanderzusetzen.

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate. Es soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen geweckt werden und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse im Geschäftsleben und in der Tourismusbranche zu vermeiden und ebenso langfristige Verbindungen fördern.

¹ Vgl. Henning, 1999, 73

² Vgl. ebenda, 75

³ Opaschowski, 2002, 67

⁴ Rath, 1992, 39

⁵ Vgl. Hübner, 1989, 6

1.2 Aufbau der Arbeit

Ausgehend von der Einleitung und der Erläuterung der Gliederung wird im nachfolgenden zweiten Kapitel die Basis für das Verständnis der Vereinigten Arabischen Emirate anhand einer Länderanalyse gebildet. Es wird bereits in diesem Kapitel durch die „PESTEL-Analyse“ verdeutlicht, wie verschieden die Vereinigten Arabischen Emirate gegenüber den deutschsprachigen Ländern in allen Lebensbereichen agieren. Des Weiteren wird als zusätzlicher und wichtiger Punkt „Die Rolle der Frau“ erläutert.

Im dritten Kapitel werden die aktuelle Entwicklung des Tourismus und die Prognose bis 2030 aus den Vereinigten Arabischen Emiraten und in die Vereinigten Arabischen Emirate dargestellt. Hierbei wird auch die Wichtigkeit verdeutlicht, sich intensiv mit der arabischen Kultur zu beschäftigen und entsprechende Kenntnisse anzueignen, um eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit zu entwickeln. Die Kultur der Vereinigten Arabischen Emirate wird im vierten Kapitel anhand der Kulturzwiebel und den Kulturdimensionen von drei verschiedenen Wissenschaftlern analysiert. Des Weiteren werden die VAE den deutschsprachigen Ländern (Deutschland, Schweiz, Österreich) anhand der Kulturdimensionen gegenübergestellt.

Im fünften Kapitel wird eine empirische Datenerhebung durchgeführt. Diese erfolgt durch eine qualitative Interviewform, dem Experteninterview. Es werden 7 verschiedene Experten aus den Vereinigten Arabischen Emiraten, Deutschland und der Schweiz hinzugezogen. Das fünfte Kapitel ist in die Erstellung eines Leitfadens und in die Interview-ergebnisse gegliedert.

Im sechsten Kapitel werden die theoretischen Ansätze der Wissenschaftler mit der empirischen Datenerhebung verknüpft. Dies wird durch eine Verhaltensetikette mit der arabischen Kultur in Einklang gebracht.

Abschließend werden im siebten Kapitel die Erkenntnisse zusammengefasst.

2 Einführung in die Vereinigten Arabischen Emirate

2.1 Umfeldanalyse

Um eine umfangreiche Länderanalyse der Vereinigten Arabischen Emirate gewährleisten zu können, werden in diesem Kapitel die unterschiedlichen Merkmale anhand einer PESTEL-Analyse dargestellt (siehe Abbildung). „Political“ beschreibt die politische Lage und die Regierungshaltung. Der Themenblock „Economic“ befasst sich mit der wirtschaftlichen Lage und dem Tourismus.⁶ Das soziale und kulturelle Umfeld wird im Punkt „Social“ analysiert. Hierbei handelt es sich um die Religion, Tradition und den Bildungsstand. Die technologischen Rahmenbedingungen werden in dem weiteren Kriterium „Technological“ erläutert. Es umfasst das Telekommunikationssystem, die Energieversorgung und die Transportinfrastruktur. Im fünften Punkt „Environmental“ befasst man sich mit der Umwelt, den natürlichen Ressourcen und dem Klimawandel.⁷ Abschließend werden im Kriterium „Legal“ das Gesundheitssystem sowie grundlegende steuerliche Aspekte erläutert.⁸

Abbildung 1: PESTEL-Analyse



Quelle: Marketing Theories- PESTEL-Analysis. www.professionalacademy.com, [Stand 18.05.2016]

⁶ Vgl. Wirtschaftslexikon24, www.wirtschaftslexikon24.com, [Stand 18.05.2016]

⁷ Vgl. ebenda, [Stand 18.05.2016]

⁸ Vgl. ebenda, [Stand 18.05.2016]

Im nachfolgenden Kapitel wird die PESTEL-Analyse in Anwendung an den Vereinigten Arabischen Emiraten erläutert, die ein Grundverständnis für die Kultur und für die Verhaltensweisen der arabischen Bevölkerung vermittelt.

2.2 PESTEL-Analyse anhand den VAE

Die Vereinigten Arabischen Emirate (amtlich auf arabisch Daulat al-Imaraat al-Arabiyya al-Muttahida) liegen im Südosten des Persischen Golfs.⁹ Die Nachbarstaaten sind der Oman und Saudi-Arabien. Die VAE wurden 1971 gegründet und bestehen aus den sieben Emiraten Abu Dhabi, Adschman, Dubai, Fudschaira, Ra`s al-Chaima, Schard-scha und Umm al-Qaiwain.¹⁰ Jedes Emirat wird nach seiner Hauptstadt benannt. Das größte Emirat ist Abu Dhabi mit gut 80% der Gesamtfläche der VAE. Flächenmäßig erstrecken sich die VAE über 83 600 Quadratkilometer mit laut offizieller Angaben ca. 9 Millionen Einwohnern (Stand März 2016). Knapp 85% davon sind Ausländer wie z.B. ca. 2,5 Mio. Inder und 1 Mio. Pakstani. Die Hauptstadt der VAE ist Abu Dhabi, gleichzeitig wichtigstes Industrie- und Kulturzentrum mit ca. 2,5 Millionen Einwohnern und nach Dubai die zweitgrößte Stadt. Von Dubai sind die spektakulären Bauprojekte bekannt. Es verfügt über den wichtigsten Hafen der VAE und hat auch eine besondere Bedeutung als Handelszentrum. Die VAE sind Gründungsmitglied des Golf-Kooperationsrates, sowie Mitgliedstaat der Vereinten Nationen, der OPEC und der Welthandelsorganisation.¹¹

Political

Staatsaufbau

Die Regierungs- und Staatsform in den VAE ist eine föderale konstitutionelle Monarchie und besteht aus sieben Emiraten. Die Thronfolge in den einzelnen Emiraten ist erblich und wird auch als föderale konstitutionelle Erbmonarchie bezeichnet. S.H. Scheich Khalifa bin Zayed Al Nahyan ist seit 2004 Staatsoberhaupt der VAE und auch Herrscher des Emirats Abu Dhabi. Das jeweilige Staatsoberhaupt wird von den Emiraten grundsätzlich für eine Amtszeit von 5 Jahren gewählt, wobei eine Wiederwahl möglich ist. Eine grundsätzliche Begrenzung der Amtszeit ist nicht vorgesehen. Der „Oberste Rat“ ist das höchste Verfassungsorgan und besteht aus sieben Herrschern. Das Kabinett besteht gegenwärtig aus 29 Mitgliedern, einschließlich des Ministerpräsi-

⁹ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

¹⁰ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

¹¹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

denten und den zwei Stellvertretern. Im Kabinett sind auch acht Frauen vertreten. Das Parlament, der Nationale Bundesrat (Federal National Council / al-Majilis-al-Ittihad al-Watani), setzt sich zusammen aus 20 gewählten und 20 von den Emiren ernannten Abgeordneten. Das Gremium hat nur beratende Aufgaben und ist daher nicht mit einem Parlament nach westlichem Verständnis vergleichbar. Das Rechtssystem in den VAE basiert auf einem zivilen (weltlichen) Recht und auf dem islamischen Recht (Scharia Recht) und ist somit eine duale Rechtsordnung.¹² Die Verfassung der VAE bezeichnet das islamische Recht als Hauptrechtsquelle, jedoch spielt diese in der Anwendung des Zivilrechts keine Rolle (gem. dem Auswärtigen Amt).¹³

Innenpolitik

Innenpolitisch herrscht in den VAE Ruhe, nicht zuletzt dank des Wohlstandes. Dementsprechend hat die VAE-Führung 2011 auf den „Arabischen Frühling“ mit der Erhöhung von Gehältern und Sozialleistungen reagiert. Zusätzlich erfolgte ein verstärktes finanzielles Engagement von Abu Dhabi in den sechs nördlichen Emiraten. Oppositionelle Aktivitäten werden nicht geduldet, Parteien und Gewerkschaften sind verboten, ebenso die Muslimbruderschaft. Die Vereinten Nationen stellten Anfang 2014 gravierende Mängel im Hinblick auf die Unabhängigkeit der Justiz und der Einhaltung von fairen Gerichtsverfahren fest. Daraufhin setzte Scheich Khalifa bin Zayed Al Nahyan die Todesstrafe bis auf weiteres aus. Todesurteile werden zwar verhängt, jedoch bis auf weiteres nicht vollstreckt. Die Kompetenz der Förderalgewalt erstreckt sich u.a. auf Auswärtige Angelegenheiten, Polizei, Verteidigung, Verkehrswesen, Erziehung, Gesundheitspolitik, Währung, Pass- und Ausländerrecht. In der Realität zeigt sich aber, dass die einzelnen Emirate auch in diesen Bereichen weiterhin großen Einfluss ausüben, insbesondere die Emirate Abu Dhabi und Dubai, die teilweise eigene Behörden unterhalten. Die Innenpolitik wird primär von den herrschenden Familien, den Stammesverbänden und einflussreichen Unternehmern bestimmt.¹⁴ Das gesellschaftliche Leben trägt noch Züge von Stammesstrukturen. Grundsätzlich ist das öffentliche Leben von einer gewissen Liberalität geprägt (z.B. Recht auf freie Religionsausübung) jedoch bestehen bezüglich Meinungs- und Versammlungsfreiheit oder der Rechte der ausländischen Arbeitnehmer deutliche Einschränkungen. Presse- und Meinungsfreiheit sind existent, jedoch dürfen bestimmte Grenzen nicht überschritten werden (z.B. Kritik an

¹² Vgl. IHK, www.ihk-berlin.de, [Stand 15.06.2016]

¹³ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

¹⁴ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

den Herrscherhäusern). Die VAE betreiben auch eine aktive Politik zur Förderung der Frauen.¹⁵

Außenpolitik

In der Außenpolitik stehen die guten Beziehungen zu den Ländern Asiens und die Solidarität mit der arabischen und islamischen Welt im Vordergrund. Aktuell steht auch die Bekämpfung des politischen Islam, Extremismus und Terrorismus im Fokus. Die VAE suchen auch die enge Zusammenarbeit mit den westlichen Partnern wie den USA, Frankreich und Großbritannien und sind Teil der von den USA geführten internationalen Koalition gegen die Organisation „Islamischer Staat“.¹⁶ Die VAE beteiligen sich schon sehr lange an internationalen Friedensmissionen. Das Verhältnis zu den USA ist eng, die Beziehungen zu mittel- und osteuropäischen Staaten und der Russischen Föderation sind gut.¹⁷ Großbritannien und Frankreich werden traditionell geschätzt. Engere Beziehungen mit der EU bestehen noch nicht.¹⁸

Beziehung zu Deutschland

Seit 1972 bestehen diplomatische Beziehungen. 2004 wurde eine strategische Partnerschaft vereinbart und seit 2009 gibt es regelmäßige politische Konsultationen. Insbesondere in 2013, 2014, und 2015 fanden umfangreiche politische Verhandlungen auf verschiedenen Ebenen statt. Wirtschaftspolitisch waren die VAE in 2015 neben Saudi Arabien der wichtigste deutsche Absatzmarkt in der gesamten Region Mittlerer Osten und Nordafrika. Die deutschen Ausfuhren beliefen sich auf rund 14,5 Mrd. Euro. Seit 2009 besteht in den VAE eine Deutsch-Emiratische Handelskammer. Ca. 900 deutsche Firmen operieren in den VAE, mehrheitlich in Abu Dhabi und Dubai. Zwischen Deutschland und den VAE bestehen u.a. ein Luftverkehrsabkommen und ein Investitionsschutzabkommen. Die kulturellen Beziehungen sind ebenfalls recht vielfältiger Natur. Es bestehen Regionalbüros des Akademischen Austauschdienstes und des Goethe Instituts in Abu Dhabi. Zudem gibt es Kooperationsprojekte zwischen deutschen und emiratischen Hochschul- und Bildungseinrichtungen. 2014 wurde Deutschland von Abu Dhabi in das „Youth Ambassador Programme“ aufgenommen. Dadurch können ausgewählte emiratische Studierende Deutschkurse belegen oder Praktika in deutschen Firmen absolvieren. 2013 unterzeichneten in Berlin die Stiftung Preußischer

¹⁵ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

¹⁶ Vgl. IHK, www.ihk-berlin.de, [Stand 15.06.2016]

¹⁷ Vgl. ebenda, [Stand 15.06.2016]

¹⁸ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

Kulturbesitz, das Sharjah Museum Department sowie das Goethe Institut eine Absichtserklärung für eine langfristige Zusammenarbeit.¹⁹

Economic

Die VAE verfügen über die sechst- bzw. siebtgrößten Öl- und Gasreserven der Welt. Die Förderung der sieben Emirate gehört zu den reichsten Staaten und finanzkräftigsten Investoren weltweit. Das Wirtschaftswachstum betrug 2014 inflationsbereinigt ca. 4,3% (2013 5,2%). Die Inflationsrate belief sich 2014 auf ca. 3,7%. Die Basis für die gute wirtschaftliche Entwicklung in den letzten Jahren war der hohe Ölpreis, der somit für anhaltend hohe Staatseinnahmen sorgte. Die Ölförderkapazitäten werden weiterhin aus-geweitet, von 3 Mio. Barrel auf mittelfristig 3,5 Mio. Barrel pro Tag. Die derzeit eher rückläufigen Staatseinnahmen aus dem Ölgeschäft werden durch die hohen finanziellen Reserven aufgefangen. Das Emirat Dubai kam als Folgewirkung der Weltwirtschaftskrise 2008/ 2009 und dem Platzen der Immobilienblase sowie der eigenen aggressiven Wachstumsstrategie in eine finanzielle Schieflage.²⁰ Es wurde jedoch mit Abschluss von erfolgreichen Umschuldungsverhandlungen in 2013/ 2014 über ca. 45 Mrd. USD eine wichtige Voraussetzung zur Entspannung in seiner Schuldenkrise geschaffen.²¹ Aufgrund der impliziten Finanzgarantie durch das ölreiche Emirat Abu Dhabi und der weiterhin positiven Wirtschaftsentwicklung wird Dubai auch in Zukunft seine hohen Verbindlichkeiten bedienen bzw. umschulden können. Positiv für Dubai und die Region ist auch der Zuschlag als Austragungsort der EXPO 2020 und die damit verbundenen in- und ausländischen Investitionen. Gemäß offizieller Seite werden ca. 25 Mio. Besucher erwartet. So sind zu den bereits bestehenden 600 Hotels bis 2020 noch weitere 400 Hotels geplant.²² Außerdem befindet sich momentan das „Masdar City“ im Bau, die zur ersten CO2-freien Stadt der Welt werden soll.²³ Abu Dhabi tätigt zusätzlich Investitionen im privaten und gewerblichen Immobiliensektor wie zum Beispiel Saadiyat Island, Reem Island oder Yas Island. Im Außenhandel haben die VAE z.B. in 2010 Waren und Dienstleistungen im Wert von ca. 200 Mrd. USD exportiert. Die Hälfte der Exporte sind mit 49% Erdöl und Petrochemische Erzeugnisse.²⁴ Die Hauptabnehmer sind Japan, Korea und Indien. Deutschland spielt nur eine vernachlässigbare Rolle, da Deutschland kein Öl aus den VAE bezieht. Die Importe betrugen im gleichen Zeitraum

¹⁹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

²⁰ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

²¹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

²² Vgl. Hennig, www.hottelling.net, [Stand 15.05.2016]

²³ Vgl. Wiktorin, www.handelsblatt.com, [Stand 15.05.2016]

²⁴ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

159 Mrd. USD. Dies waren vor allem Maschinen und Transportgüter.²⁵ Deutschland ist hinter China, Indien und den USA an vierter Stelle der Hauptlieferländer. Die VAE verfolgen einen ambitionierten Kurs der wirtschaftlichen Diversifizierung, um die Wirtschaft langfristig vom Öl unabhängig zu machen. Eine wichtige Rolle spielt hierbei die staatliche Abu Dhabi Investment Authority (ADIA).²⁶ Branchen und Sektoren, in die investiert werden soll sind Logistik, Handel, Veranstaltungen von Messen, Tourismus (siehe auch Kapitel 3) und Finanzdienstleistungen. Auch werden energie- und kapitalintensive Industriezweige wie Stahl, Aluminium und Petrochemie gefördert und Investitionen in Hochtechnologie (Mikrochipproduktion, Erneuerbare Energien) unterstützt. Unternehmensgründungen durch Ausländer sind, außer in den Freihandelszonen, nur bei einer Beteiligung Einheimischer von mind. 51% möglich.²⁷ Von großer Bedeutung ist auch die Luftfahrt, die schon für ein Fünftel der Wirtschaftsleistung in den VAE verantwortlich ist. Dubai und Abu Dhabi haben sich aufgrund ihrer geographischen Lage und Strukturen zu einem schon jetzt wichtigen Drehkreuz des internationalen Luftverkehrs entwickelt und weiteres Wachstum ist vorgesehen. Der derzeit weltweit größte Flughafen Dubai wird bereits schon im Hinblick auf die EXPO 2020 weiter ausgebaut. Die staatlichen Fluglinien sind Etihad Airways für Abu Dhabi und Emirates Airlines für Dubai.

Social-cultural

Geschichte

Die Entdeckung der Golfregion durch die Portugiesen geht zurück auf das 16. Jahrhundert aufgrund des reichen Perlenvorkommens. Danach folgten die Holländer und Anfang des 19. Jahrhunderts konnte sich die britische Kolonialmacht als Schutzmacht in der Region etablieren. Als Gegenleistung verpflichteten sich die Engländer, die Küste der Emirate vor Angriffen zu schützen und die Seewege nach Indien zu sichern. 1971 wurden mit dem Rückzug der Briten die einzelnen Emirate in die Unabhängigkeit entlassen. Umgehend schlossen sich die sieben Emirate zu einer Konföderation zusammen. Aufgrund der Perlenvorkommen herrschte ein gewisser Wohlstand, der mit der Erfindung der Zuchtperlen durch die Japaner abrupt zu Ende ging. Mit der Entdeckung des Öls änderte sich die wirtschaftliche Situation in den VAE nachhaltig. Scheich

²⁵ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

²⁶ Vgl. IHK, www.ihk-berlin.de, [Stand 15.06.2016]

²⁷ Vgl. ebenda, [Stand 15.06.2016]

Zayed bin Sultan Al Nahyan führte bis zum Ende seiner Regentschaft das Land in ein neues Zeitalter.²⁸

Religion

Der Islam ist Staatsreligion (80% Sunniten und 16% Schiiten). Die ansässigen Ausländer können ihre Religion weitgehend ungehindert praktizieren. Fünfmal am Tag ertönt der Gebetsruf von Minaretten und durch die Lautsprecher der Einkaufszentren. Dies wird im folgen Kapitel „Kulturzwiebel“ detaillierter erklärt. Des Weiteren wird jährlich im neunten Monat des islamischen Mondkalenders die traditionelle Fastenzeit „Ramadan“ zelebriert. Von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang darf nichts gegessen und getrunken werden. Erst nach dem Abendgebet findet das Fastenbrechen „Iftar“ statt. Die wichtigsten Feiertage sind Eid-al-Fir am Ende des Ramadan und National Day, der Gründungstag der VAE.²⁹

Kultur

Die Kultur besteht hauptsächlich aus islamischen Ritualen und arabisch-beduinischen Traditionen, welche ebenfalls in dem Kapitel „Kulturzwiebel“ erläutert wird.

Sprache

Die Landessprache ist offiziell Arabisch. Die Geschäfts- und Verhandlungssprache ist Englisch.

Bildungssystem

Die Bildungspolitik genießt höchste Priorität und ist einer der größten Posten im föderalen Haushalt. Es besteht Schulpflicht seit der Gründung der VAE. Für Emirati ist die Bildung generell kostenlos bis zum Hochschulabschluss. Ausländer bezahlen Schulgeld. Die VAE investieren seit Jahren konsequent in den Auf- und Umbau ihres Bildungssektors. Das Bildungsministerium implementierte das Programm „Education 2020“, das darauf abzielt, fortschrittliche Lehrmethoden einzuführen. Auch werden großzügig Stipendien an emiratische Studenten vergeben. Zusätzlich zu den Universitäten in Al Ain, Abu Dhabi und Dubai gibt es 17 Technische Hochschulen und eine von der staatlichen Ölgesellschaft geförderte Hochschule. Private Universitäten mit interna-

²⁸ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

²⁹ Vgl. Bär, www.nabkal.de, [Stand 15.05.2016]

tionalem Profil und Niederlassungen von ausländischen Universitäten bieten ausländischen und emiratischen Studenten die Möglichkeit auf hohem Niveau zu studieren. Seit 2012 bieten drei deutsche Fachhochschulen ein 4-jähriges Studium mit Bachelor-Abschluss in Logistik an. Auch im Schulbereich wird durch eine Mischung aus zunehmender Privatisierung, erhöhtem Wettbewerb und der Integration emiratischer Kinder in internationale Schulen eine Verbesserung des Bildungsniveaus angestrebt.³⁰

Kleidung

Die traditionelle „abaya“ ist ein schwarzer, bodenlanger Mantel, der von den emiratischen Frauen getragen wird. Die „shayla“ ist ein Schleier, der die Haare verhüllt.³¹ Bei besonders religiösen Frauen wird auch ein „niqab“, ein Stoffstreifen, getragen, der nur die Augen unverdeckt lässt.³² Jedoch führte die Modernisierung im Lande dazu, dass der eigene Reichtum und Wohlstand offen zur Schau gestellt wird. Traditionelle Gewänder werden mit Swarowskisteinen, Pailletten und Blumenbestickungen verziert. Der traditionelle und schlichte Schleier, der das Haar verdeckt, wird durch Sondermodelle von Gucci, Prada und anderen internationalen Designer ersetzt. Modische Schuhe sind ebenfalls sehr wichtig, denn sie sind das einzige Kleidungsstück, dass unter der „abaya“ hervorschaut. Emiratische Frauen tragen meistens High-Heels. Das unverkennbare Kleidungsstück der emiratischen Männern ist die weiße „kandura“. Dies ist ein knöchellanges, gerade geschnittenes und langärmeliges Gewand. Die meisten „kanduras“ bestehen aus Baumwolle. Weiß ist die traditionelle Farbe, jedoch werden Pastelltöne wie z.B. beige oder grau immer beliebter. Unter der „kandura“ werden je nach Belieben Unterhemden, T-Shirts oder der traditionelle Wickelrock getragen. Auch der Mann trägt eine Kopfbedeckung. Das weiße Tuch „gutra“ fällt in einem Dreieck, zwei Enden auf den Schultern und ein am Ende auf den Rücken.³³ Die „gutra“ wird von einem schwarzen Kordelkranz „aqal“ gehalten.³⁴ In den Wintermonaten wird das rot-weiß karierte „kufiya“ bevorzugt, da es aus einem dickeren Stoff ist.³⁵

Essen

Grundsätzlich besteht das Essen aus Fleisch, Fisch und Reis. Hauptbestandteil der lokalen Küche sind Meeresfrüchte. An Fleisch gibt es Lamm, Schaf, Ziege und Rind-

³⁰ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

³¹ Vgl. Wohleben, 2011, 55

³² Vgl. ebenda, 55

³³ Vgl. ebenda, 55

³⁴ Vgl. ebenda, 55

³⁵ Vgl. ebenda, 55

fleisch. Getränke sind hauptsächlich Kaffee oder Tee. Alkohol wird grundsätzlich nur in Lokalitäten ausgeschenkt, die stark von Ausländern frequentiert werden.

Museen

Die meisten Emirate verfügen über Museen von regionaler Bedeutung. Hier hat das Emirat Sharjah mit 16 Museen eine herausragende Stellung. Abu Dhabi will sich auch als Kulturstandort etablieren und plant auf der Saadiyat-Insel sechs Kulturprojekte, u.a. ein Guggenheim-Museum, den Louvre Abu Dhabi und das Scheich Zayed Nationalmuseum.³⁶

Arbeitsbedingungen

Die VAE haben aufgrund des Ölreichtums in den letzten 30 Jahren einen enormen wirtschaftlichen Aufschwung erlebt. Dadurch wurde die Region auch beliebt als Standort für europäische Unternehmen und ist durch die geringe Arbeitslosigkeit und einem hohen Bruttosozialprodukt interessant für Arbeitnehmer. Ungefähr 80% der Bevölkerung sind Arbeitsmigranten, v.a. aus Indien, Pakistan, Bangladesch, Sri Lanka und den Philippinen.³⁷ Im Bereich des Arbeitsrechts besitzen die VAE seit 1980 ein einheitliches Arbeitsgesetzbuch, das sog. Arbeitsgesetz „Federal Law No. 8“ (Labour Law) und eine Vielzahl von Änderungsgesetzen und Verordnungen.³⁸ Dieses Gesetz regelt alle Belange zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Das AGB bestimmt in Artikel 9 ein ausdrückliches Recht auf Arbeit, allerdings beschränkt auf Staatsangehörige der VAE.³⁹ Die einheimischen Arbeitnehmer werden in einer Anzahl von weiteren Bestimmungen privilegiert. Die Emirati sind hauptsächlich Beschäftigte im öffentlichen Dienst einschließlich Polizei, Behörden, Armee und Angehörige anderer Sicherheitseinrichtungen.⁴⁰ Beliebt ist auch ein Beschäftigungsverhältnis im Finanzbereich wie bei Banken. Von der Regierung wurde 1997 die sog. „Emiratisierung“ lanciert, die die Arbeitslosigkeit unter den Einheimischen verringern soll. z.B. ist beabsichtigt die Quote der Emirati im Staatsdienst auf 90% zu steigern.⁴¹ Im Staatsdienst sind sehr oft auch gut ausgebildete Frauen in verantwortungsvollen Stellen tätig. Das Arbeitsgesetzbuch in Artikel 23

³⁶ Vgl. Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de, [Stand 15.05.2016]

³⁷ Vgl. Abu Samra-Rohte/ Hamarneh/ Scheiter, www.vae.ahk.de, [Stand 15.05.2016]

³⁸ Vgl. Schlüter/ Keimer, www.schluter-graf.de, [Stand 15.05.2016]

³⁹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁴⁰ Vgl. Abu Samra-Rohte/ Hamarneh/ Scheiter, www.vae.ahk.de, [Stand 15.05.2016]

⁴¹ Vgl. Samonig, 2001, S.86

schreibt u.a. auch vor, dass Frauen für die gleiche Arbeit nicht schlechter bezahlt werden dürfen.⁴² Emirati erhalten auch eine kostenlose Krankenversicherung und eine nicht unwesentliche Arbeitslosenversicherung.

Das Arbeitsrecht für Ausländer unterliegt außer dem Arbeitsgesetzbuch noch besonderen Regulierungen. Grundsätzlich ist die Aufenthaltserlaubnis an ein Arbeitsverhältnis gebunden.⁴³ Voraussetzung für die Erteilung eines Visums zur Einreise und den Erhalt des endgültigen Arbeitsvertrages sind negative Befunde in folgenden gesundheitlichen Bereichen: HIV, u.U. Schwangerschaftstest, Hepatitis A und B, X-Ray (Lungen- und Brustkorbröntgenbild). Die Befunde müssen von einem deutschen Gesundheitsamt beglaubigt und in Englisch übersetzt werden. Bei endgültiger Arbeitsaufnahme erfolgt in der Regel nochmals eine Hepatitis A und B Impfung vor Ort. Artikel 2 des Arbeitsgesetzbuches schreibt im Allgemeinen vor, dass arabisch die vorgeschriebene Sprache in Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis ist. Ausländer, die aufgrund der Aufnahme einer Tätigkeit einen Arbeitsausweis, die sog. Labour – oder ID-Card benötigen, müssen einen auf Arabisch abgefassten Arbeitsvertrag beim Arbeitsministerium einreichen bzw. muss in der Regel ein vorgegebener zweisprachiger (arabisch/ englisch) Arbeitsvertrag des jeweiligen „Ministry of Labour and Social Affairs“ (Molas) eingereicht werden.⁴⁴ In diesen Verträgen sind nur die Grunddaten des Arbeitsverhältnisses abgedeckt. Weitere Detailregelungen, vergleichbar mit deutschen Arbeitsverträgen, werden dann unter den Parteien separat geregelt. Diese sind jedoch im Ernstfall grundsätzlich nur schwer vor Gericht durchsetzbar. Die unverzichtbare Labour- oder ID-Card beinhaltet folgende Angaben: Name, Geschlecht, Geburtstag, Nationalität, Arbeitgeber, Gültigkeitsdatum und persönliche ID-Nummer sowie Passbild. Zusätzlich wird noch eine „Gesundheitskarte“ (Health Card) ausgestellt. Diese bietet eine einfache Krankenversicherung mit einer Grundversorgung. Die Kosten werden vom Arbeitgeber übernommen. Arbeitsverträge für Festangestellte sind in der Regel unbefristet, wobei auch befristete Verträge möglich sind.⁴⁵ Bei Festangestellten werden meistens schon seitens des Arbeitgebers unbefristete Verträge abgeschlossen (z.B. Hotelbranche).

Praktikanten auf Zeit unterliegen wieder speziellen Regelungen. Unbefristete Arbeitsverträge bieten auch gewisse Vorteile hinsichtlich Kündigungsrecht und Abfindungen.⁴⁶ Die Lohn- oder Gehaltszahlungen erfolgen immer in Landeswährung. Nach dem Ge-

⁴² Vgl. Schlüter/ Keimer, www.schluter-graf.de, [Stand 15.05.2016]

⁴³ Vgl. Auslandslust, www.auslandslust.de, [Stand 15.05.2016]

⁴⁴ Vgl. Schlüter/ Keimer, www.schluter-graf.de, [Stand 15.05.2016]

⁴⁵ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁴⁶ Vgl. Schlüter/ Keimer, www.schluter-graf.de, [Stand 15.05.2016]

setz beträgt die tägliche Arbeitszeit 8 Stunden bzw. 48 Stunden in der Woche.⁴⁷ In einigen Berufssparten kann auch bis 9 Stunden gearbeitet werden (Einzelhandel, Hotel). Wochenende ist grundsätzlich der Freitag (= unser Samstag). Im öffentlichen Sektor besteht das Wochenende aus Freitag und Samstag. Für den privaten Sektor gilt diese Regelung grundsätzlich nicht. Im Fastenmonat Ramadan gelten gesonderte Regelungen.

Zusammenfassend ist zu bemerken, dass das Arbeitsgesetzbuch der VAE an Komplexität in allen arbeitsrechtlich und vertraglich relevanten Fragen und Vorschriften den vergleichbaren deutschen bzw. europäischen Gesetzen in nichts nachsteht. Bei einer länger vorgesehenen Arbeitsaufnahme empfiehlt es sich daher, einen Fachanwalt für Arbeitsrecht für die VAE zu kontaktieren.⁴⁸ Informationen erhält man zum Beispiel auch auf den Internetseiten der Deutsch-Emiratische Industrie- und Handelskammer und der deutschen Botschaft in Abu Dhabi.⁴⁹ Auch gibt es private Vermittlungsagenturen für bestimmte Berufsgruppen.

Technological

Telekommunikation

Die Unternehmen für Telekommunikation und Internet, Etisalat und Du, sind beide in Staatsbesitz. Über diese Unternehmen werden die gesamten Telefon- und Internetdienste abgewickelt. Internationale Telekomgesellschaften haben bisher noch keine Lizenz für die VAE bekommen. Die eigenen Fernsehgesellschaften befinden sich ebenfalls in Staatsbesitz. Der Zugriff auf das Internet ist nur stark eingeschränkt möglich. Internetseiten, die die islamische Kultur verletzen und deren Verbreitung, können mit Gefängnisstrafen geahndet werden. Ausländische Internetseiten sind beschränkt zugänglich, wobei Clips und Videofilme wie auch alle Internetseiten, die von den VAE nicht überprüft werden können, gesperrt sind. Die Apple-App „Face Time“ sowie WhatsApp Anrufe sind nicht verfügbar. Seit einiger Zeit ist „Skype to Skype“, nach Einschränkungen in der Vergangenheit, wieder nutzbar.

Investitionen in Technologien

Ende 2015 wurde von den VAE eine Wissenschafts-, Technologie und Investitionsstrategie verabschiedet, um langfristig die Abhängigkeit vom Öl zu reduzieren.⁵⁰ Im Rah-

⁴⁷ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁴⁸ Vgl. Schlüter/ Keimer, www.schluter-graf.de, [Stand 15.05.2016]

⁴⁹ Vgl. Abu Samra-Rohte/ Hamarneh/ Scheiter, www.vae.ahk.de, [Stand 15.05.2016]

⁵⁰ Vgl. Pasvantis, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

men dieses Programms wurde u.a. beschlossen, Investitionen in Luftfahrt (Forschung, Entwicklung und Fertigung) sowie in Raumfahrtprogramme zu tätigen. Investitionen in Infrastrukturtechnologien stehen im Hinblick auf die EXPO 2020 ebenfalls im Fokus.⁵¹ Hierzu zählen insbesondere die sich bereits im Bau befindlichen neuen Flughäfen in Abu Dhabi und der Ausbau des weltgrößten Flughafens in Dubai. Die Fluglinien Etihad Airways und Emirates Airlines planen ebenfalls ein umfangreiches Investitionsprogramm zur Erneuerung und Vergrößerung der Flugzeugflotten. Fachleute gehen davon aus, dass Emirates Airlines die größte Fluglinie der Welt werden könnte.⁵²

Environmental

Energie

Der Energiesektor Erdöl und Erdgas ist immer noch der wichtigste Wirtschaftszweig in den VAE. Damit wird auch die eigene Strom- und Trinkwasserversorgung gesichert. Die Energie- und Wasserversorgung wird von vier staatlichen Energie- und Wasserunternehmen gewährleistet. Die Preise für die Endverbraucher liegen jedoch auf einem wesentlich niedrigeren Niveau verglichen mit den sonst üblichen Weltmarktpreisen. Aufgrund des schnellen Wachstums in den letzten Jahrzehnten haben sich die VAE von einem Energieversorger in den letzten Jahren zu einem großen Energiekonsument entwickelt. Es wird in den nächsten Jahren mit einem starken Anstieg des Energieverbrauchs gerechnet. Zum einen ist dafür der starke Ausbau der Petrochemie verantwortlich, zum anderen auch der erwartete starke Bevölkerungszuwachs und die steigende Nachfrage der nördlichen Emirate.⁵³

Öl und Gas

Die VAE sind der achtgrößte Erdölproduzent der Welt und die vorhandenen Reserven sollen noch für die nächsten 100 Jahre ausreichend sein. In Abu Dhabi lagern über 90% der Öl- und der größte Teil der Gasvorkommen der VAE. Die einzige Ölgesellschaft, die staatliche „Abu Dhabi National Oil Company“ (ADNOC), beabsichtigt im Rahmen eines umfangreichen Investitionsplanes bis zur EXPO 2020 die Öl- und Gasproduktionskapazitäten stark auszubauen. Das Investitionsprogramm soll einen Umfang von rund 65 Milliarden USD haben. Bei den weltweiten Gasvorkommen liegen die VAE an fünfter Stelle weltweit, ohne Berücksichtigung der noch nicht erschlossenen Vorkommen. Grundsätzlich besteht ein hoher Investitionsbedarf, da die Inlandsnach-

⁵¹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁵² Vgl. Pasvantis, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

⁵³ Vgl. Abu Samra Rohte/ Fenk/ Sandawi/ Schröer, www.export-erneuerbare.de, [Stand 15.05.2016]

frage bereits heute die Produktion übersteigt und Gas importiert werden muss, wie z.B. aus Katar.

Gründe hierfür sind der eigene hohe Strombedarf und weil eigenes Gas für Ölgewinnung und Export verwendet wird.⁵⁴

Wasserwirtschaft

80% der Fläche der VAE besteht aus Wüste und die Wasserversorgung stellt somit für die Region ein zentrales Thema dar. Es wird daher etwas näher darauf eingegangen. Das MOEW (Ministry of Climate Change & Environment) erwartet eine Verdoppelung des Wasserverbrauchs von 2008 bis 2030. Aufgrund der geringen Niederschläge entstehen durch Regen nur ca. 1% der jährlichen Wasservorräte. Das verfügbare Wasser stammt zu ca. 44% aus Grundwasser, 42% aus Meerwasserentsalzungsanlagen sowie 14% aus Wiederaufbereitungsanlagen. Gemäß dem MOEW sinken die Grundwasservorkommen verbrauchsbedingt relativ schnell und nur 10% des Verbrauchs werden durch Regen wieder aufgefüllt. Die Zuständigkeit für die Wasserwirtschaft als Gesamtheit liegt beim MOEW. Für die Versorgung sind die jeweiligen Wasser- und Strombehörden der einzelnen Emirate zuständig und verantwortlich. Mit 364 Liter Wasser pro Tag ist der Pro-Kopf-Verbrauch in den VAE gemäß MOEW einer der höchsten in der Welt.⁵⁵ Frischwasser für Privathaushalte, Gewerbe und Industrie, das die Kommunen zur Verfügung stellen, wird in den VAE hauptsächlich durch Meerwasserentsalzung gewonnen. Ca. 98% des kommunalen Verbrauchs stammt aus diesen Anlagen. Angaben des MOEW zu Folge bestanden in 2015 in den VAE 33 Entsalzungsanlagen, wobei die Entsalzung von Wasser und die Stromproduktion gekoppelt sind. Der Entsalzungsprozess ist sehr energieintensiv.⁵⁶ Aufbereitetes Wasser entsteht in 70 Wasseraufbereitungsanlagen und wird zu ca. 65% für die Landschaftspflege genutzt und in Dubai auch zur Kühlung von einzelnen Stadtgebieten. Der Rest wird ins Meer weitergeleitet.⁵⁷ Grundwasser wird von der Landwirtschaft genutzt und ist dadurch die eigentliche Belastung für den Grundwasserspiegel. Die Landwirtschaft ist ein stark wachsender Sektor und verbraucht ca. 80% der natürlichen Wasservorräte.

Um das Bewusstsein zum sorgsamem Umgang mit der Ressource Wasser zu schärfen, werden daher von offizieller Seite innovative Methoden zur Bewässerung stark gefördert. In der folgenden Abbildung wird der Wasserverbrauch nach Konsumenten aufge-

⁵⁴ Vgl. Abu Samra Rohte/ Fenk/ Sandawi/ Schröder, www.export-erneuerbare.de, [Stand 15.05.2016]

⁵⁵ Vgl. Pasvantis, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

⁵⁶ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁵⁷ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

zeigt.⁵⁸

Abbildung 2: Wasserverbrauch in den VAE nach Konsumenten

Wasserverbrauch in den VAE nach Konsumenten

Konsum	Anteil (in %)
Kommunal (private Haushalte, Gewerbe und Industrie)	43
Produzierende Landwirtschaft	32
Landschaftsgärtnerei	14
Wald	11

Quelle: MOEW: *The State of Environment Report 2015*. www.moccae.gov.ae, [Stand 15.05.2015]

Atomenergie & erneuerbare Energien in den VAE

Um den steigenden Elektrizitätsbedarf langfristig zu decken, hat man sich für den Einstieg in die Atomenergie entschieden. Die Emirate erwarten, dass sich der Energiebedarf bis 2020 mindestens verdoppeln wird und nicht durch Öl und Gas zu decken ist.⁵⁹ Im Rahmen dieses Investitionsprogramms erhielt ein südkoreanisches Konsortium den Zuschlag zum Bau von vier Reaktoren, die bis 2020 alle in Betrieb sein sollen. Der Auftragswert beträgt ca. 20 Milliarden USD.⁶⁰ Erneuerbare Energien werden in den Emiraten in Zukunft ebenfalls mehr an Bedeutung gewinnen. Verschiedene Projekte zur Nutzung von Solarenergie wurden bereits lanciert und auch das Thema Müllheizkraftwerk ist im Rahmen eines Abfallverwertungssystems bei gleichzeitiger Energiegewinnung im Focus.⁶¹

Legal

Gesundheitssystem

Das Gesundheitssystem in den VAE ist eines der fortschrittlichsten in der gesamten Golfregion. Im Jahr 2013 wurden 3,2% des BSP in das Gesundheitswesen investiert.⁶² Für emiratische Staatsbürger ist die Krankenversicherung kostenfrei. In Abu Dhabi

⁵⁸ Vgl. Pasvantis, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

⁵⁹ Vgl. Reuters, www.spiegel.de, [Stand 15.05.2016]

⁶⁰ Vgl. Abu Samra Rohte/ Fenk/ Sandawi/ Schröer, www.export-erneuerbare.de, [Stand 15.05.2016]

⁶¹ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁶² Vgl. Espey, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

besteht seit 2008 eine Versicherungspflicht und alle Arbeitgeber sind verpflichtet, für ihre Angestellten eine Krankenversicherung abzuschließen.⁶³ Dubai hat zunächst für die Staatsbediensteten das Gleiche eingeführt. Es ist auch hier geplant, nach und nach ein landesweites Pflichtversicherungssystem für Einheimische und Ausländer einzuführen. Ausländische Mitarbeiter von Unternehmen ab 1000 Mitarbeiter müssen seit Oktober 2014 versichert sein, bei 100 bis 999 Mitarbeiter seit August 2015 und bei unter 100 Mitarbeitern bis Juli 2016.⁶⁴ In der Praxis gilt aktuell für Ausländer in Abu Dhabi und Dubai das nachstehend erläuterte Verfahren. Grundsätzlich erfolgt eine Krankenversicherung durch den Arbeitgeber, der auch die Kosten übernimmt. Die Leistungen aus dieser Versicherung sind jedoch sehr unterschiedlich und von der Hierarchiestufe des Mitarbeiters abhängig. Dies reicht von einer einfachen Grundversorgung bis zu einer Vollversicherung für das Topmanagement. Hier ist jeder Einzelfall zu prüfen und u.U. ist noch eine zusätzliche Absicherung durch eine eigene private Krankenversicherung notwendig. Medizinische Versorgung erhält man grundsätzlich in Krankenhäusern oder noch kompetenter in großen medizinischen Zentren. In Abu Dhabi ist die Sheikh Khalifa Medical City zu erwähnen, die Einrichtungen nach den neuesten Erkenntnissen bietet und über ein hochmodernes Zentrum für die Behandlung von Diabetes unterhält.⁶⁵ In Dubai ist es die Dubai Healthcare City, die ebenfalls eine wichtige Institution für die Gesundheitsfürsorge darstellt und alle medizinischen Bereiche abdeckt.⁶⁶

Steuern

In den VAE müssen keine direkten Steuern bezahlt werden. Es bestehen zwar Gesetze zur Unternehmens- und Einkommensbesteuerung, wobei der Steuersatz auf 0 festgelegt wurde. Verwaltungskosten werden ausschließlich durch Gebühren finanziert. Auch wird generell ein Importzoll von 5% erhoben und alle Einrichtungen (z.B. Hotels), die Alkohol ausschenken, müssen eine spezielle Abgabe entrichten.⁶⁷ Im Außenwirtschaftsverkehr bestehen noch diverse länderspezifische Doppelbesteuerungsabkommen. Im Tourismus fallen zusätzlich 20% Steuer an.⁶⁸ Diese bestehen aus 10% „service charge“, 6% „tourism fee“ und 4% „municipality“- Abgaben, welche den Gemeinden zustehen.

⁶³ Vgl. Walther, www.liportal.de, [Stand 15.05.2016]

⁶⁴ Vgl. Walther, www.liportal.de, [Stand 15.05.2016]

⁶⁵ Vgl. Espey, www.gtai.de, [Stand 15.05.2016]

⁶⁶ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

⁶⁷ Vgl. IHK Berlin, www.ihk-berlin.de, [Stand 15.05.2016]

⁶⁸ Vgl. ebenda, [Stand 15.05.2016]

2.3 Die Rolle der Frau

Entwicklung

Emiratische Frauen befinden sich in den Vereinigten Arabischen Emiraten in einer Ausnahmesituation, welche durch eine Region der Superlative und der jahrhundertalten nomadischen Traditionen geprägt ist. Der Ölboom und die Globalisierung sind die Gründe für die rasante Entwicklung vom Nomadentum zur Moderne. Die westliche Welt hat von der weiblichen Bevölkerung in den Vereinigten Arabischen Emiraten weiterhin ein Bild der Unterdrückung und Diskriminierung. Jedoch befinden sich die einheimischen Frauen in einer Phase der Befreiung.⁶⁹ Durch die fortschreitende gesellschaftliche Gleichstellung der Geschlechter ergeben sich für die Frauen somit neue Tätigkeitsbereiche, sie treten insbesondere im beruflichen Bereich mehr und mehr in Konkurrenz zu den Männern. Die Funktion der Männer als Versorger der Familie wird durch die alleinverdienende Frau relativiert. Somit ist die traditionelle Identität des Mannes mehr gefährdet als die der Frauen. Dennoch gibt es in den Vereinigten Arabischen Emiraten offizielle Bestrebungen und Maßnahmen, die die Entwicklung der Frau fördern sowie die Gleichstellung der Geschlechter.⁷⁰ „Je höher das Bildungsniveau beider Geschlechter ist, desto erfolgreicher ist diese Mission.“⁷¹

Bildungsniveau

„Die strikte räumliche Trennung männlicher und weiblicher Sphären, welche eine klare Rollenzuweisung für Mann und Frau beinhaltet, charakterisiert die durch den Islam geprägte segmentäre Gesellschaftsordnung der arabischen Kulturwelt. Der öffentliche Raum gilt hierbei traditionell als Terrain und Machtbereich der Männer, aus dem die Frauen weitgehend verbannt werden. In Folge dessen schufen sich Frauen innerhalb der privaten Sphäre eigene Räume, zu denen Männer keinen Zutritt haben.“⁷² Minimierung der Geschlechtersegregation lässt sich ebenfalls auf das hohe Bildungsniveau und die aktive Teilnahme am politischen Geschehen zurückführen. Das soziale sowie

⁶⁹ Vgl. Wohlleben, 2011, 103

⁷⁰ Vgl. ebenda, 101

⁷¹ ebenda, 104

⁷² ebenda, 101

politische Engagement und die wachsende Unabhängigkeit der emiratischen Frau zeigt revolutionäre Veränderungen in der arabischen Region. Die emiratischen Frauen haben die Männer in vielen Bereichen überholt, was sich insbesondere in der Anzahl der graduierten Universitätsabgängerinnen widerspiegelt.⁷³ „Die einzige Möglichkeit für die Frauen, ihren Status selbst zu verbessern ist ihre Bildung.“⁷⁴

Rechte der Frau

Wie im ersten Kapitel „Recht“ bereits erläutert, ist das Rechtssystem der Vereinigten Arabischen Emirate dual aufgebaut. Dies beruht auf dem weltlichen und dem islamischen Recht. Die islamische Gesetzgebung der Scharia findet erst an dritter Stelle ihre Berücksichtigung.⁷⁵ Teile der Scharia werden an die heutigen modernen Verhältnisse angepasst und spielen daher eine wichtige Rolle im sozialen Leben der emiratischen Bevölkerung. Die Islamwissenschaftlerinnen Christine Schirmacher und Ursula Spuler-Stegemann beschreiben in ihrer Studie zu Frauenrechte in der Scharia, dass „nichts die Stellung der muslimischen Frau mehr prägt, als die rechtlichen Vorgaben zum Ehe-recht aus der Scharia. Familien- und Erbrecht bilden den Kernpunkt des islamischen Gesetzes der Scharia.“⁷⁶ Die Höherstellung des Mannes wird aus dem Koran abgeleitet. Die beiden Grundkomponenten eines islamischen Ehevertrags lauten wie folgt: Der Mann hat eine Unterhaltspflicht gegenüber der Frau und die Frau hat dem Ehemann gegenüber eine Gehorsamspflicht.⁷⁷ Wird eines der Grundkomponenten verletzt, ist nach islamischen Recht die Berechtigung zur Scheidung gegeben. Jedoch wird die Schande in allen Fällen der Frau zugeschrieben.⁷⁸ Aufgrund der Sure im Koran gelten die Aussagen zweier Frauen so viel wie die Aussage eines Mannes.⁷⁹ Das Sorgerecht für die Kinder gehört beim Fall einer Scheidung immer dem Mann.⁸⁰ Solange die Kinder klein sind kann jedoch die Mutter für das Kind einige Jahre sorgen, bis die Frist abgelaufen ist. Des Weiteren ist das Beschneiden der Kinder in den Vereinigten Arabischen Emiraten ein sehr bedeutendes Ereignis. Der wesentliche Unterschied bei Mädchen und Jungen ist, dass die Beschneidung der Mädchen geheim gehalten wird, hingegen bei Jungen das Ritual mit einem Beschneidungsfest zelebriert wird.

⁷³ Vgl. Wohlleben, 2011, 43

⁷⁴ Schirmacher/ Spuler-Stegemann, 2006, 273

⁷⁵ Vgl. ebenda, 13

⁷⁶ ebenda, 13

⁷⁷ Vgl. ebenda, 13

⁷⁸ Vgl. Wohlleben, 2011, 59

⁷⁹ Vgl. ebenda, 2011, 59

⁸⁰ Vgl. ebenda, 2011, 59

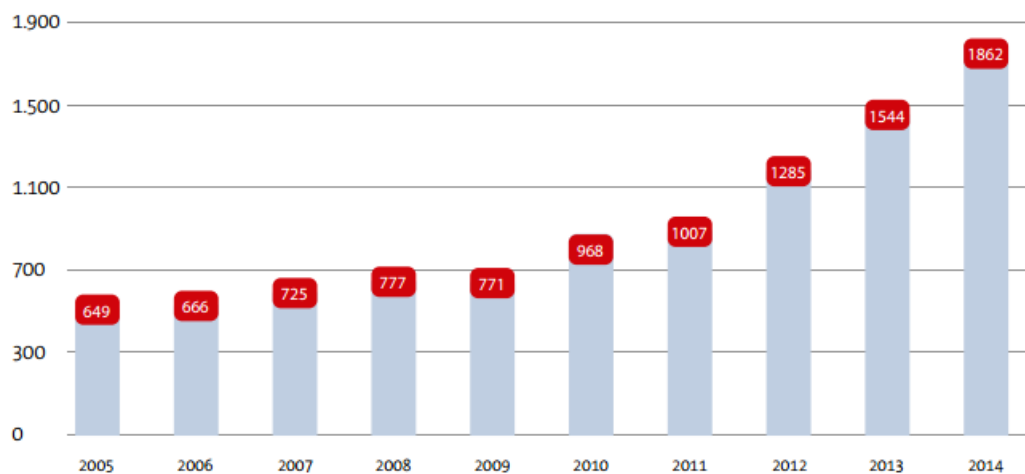
3 Tourismusentwicklung der Vereinigten Arabischen Emirate

3.1 Tourismus aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

3.1.1 Entwicklung

Immer mehr Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten entdecken die deutschsprachigen Länder als Urlaubs- und Einkaufsparadies. Hotels und Einzelhändler stellen sich daher auf weiterhin steigende Besucherzahlen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten ein. Anhand der nachfolgenden Statistik ist sowohl die kontinuierliche Steigerung der Übernachtungen seit 2005 als auch die Übernachtungsanzahl der Reisenden aus den Golfstaaten im Jahr 2014 in Deutschland über 1.862.103 zu erkennen.⁸¹

Abbildung 3: Entwicklung der Ankünfte aus den VAE in Deutschland



Quelle: DZT: Marktinformation, Incoming-Tourismus Deutschland 2016. www.germany.travel, [Stand 01.06.2016]

⁸¹ Vgl. DZT, www.germany.travel, [Stand 01.06.2016]

„Von 2005 bis 2014 konnte bei den Übernachtungen von Arabern aus der Golfregion in Deutschland ein Wachstum von 186,9% erzielt werden, das sind im Schnitt jährlich 14,2%. Im Jahr 2014 stieg die Übernachtungsrate um 20,6%.“⁸² Der diesjährige Ramadan fällt zum wiederholten Male in die Hauptreisezeit von Juni bis Juli, dies hat Auswirkungen auf das Reiseverhalten der Besucher aus den Golfstaaten. Es werden einige Reisende aus den Vereinigten Arabischen Emiraten den Sommerurlaub früher antreten, um rechtzeitig zum Beginn der Fastenzeit wieder zurück zu sein. Eine weitere Möglichkeit ist jedoch auch, den Urlaub erst nach der Fastenzeit anzutreten, wodurch andere Reisemonate an Bedeutung gewinnen. Für 75% aller Reisen der Araber aus den VAE werden vor Reiseantritt Buchungen oder Reservierungen durchgeführt, von denen 50% durch ein Reisebüro erfolgen.⁸³ Die Bevölkerung der VAE entscheidet häufig und spontan. Hier spielt ein maßgeschneidertes Angebot, eine persönliche Beratung und Betreuung eine herausragende Rolle. Die arabischen Gäste reisen häufig im Familienverbund, da hier besonders Rücksicht auf die Kinderwünsche genommen wird. Des Weiteren stammen die Reisenden aus den VAE aus gesellschaftlichen Schichten mit gehobener Bildung und hohem Einkommen und übernachten zu 69% in zentralen Hotels der gehobenen Kategorie oder in ihren eigenen Häusern.⁸⁴ Gerne werden Hotelzimmer mit Verbindungstüren gebucht, da die Gäste mit der ganzen Familie anreisen. Außerdem sind Villen oder Ferienhäuser für einen längeren Aufenthalt sehr beliebt. Die Hauptmotive für eine Reise nach Deutschland sind schöne Landschaften, mildes Klima, Städtereisen, Medizinreisen aber auch prestigeträchtige Destinationen. Die beliebtesten Reiseziele in Deutschland sind Bayern, Baden-Württemberg sowie die Landeshauptstadt Düsseldorf in Nordrhein-Westfalen. Der Freistaat Bayern profitiert von dem Burka-Verbot in Frankreich und Belgien.⁸⁵ Ein weiterer Grund für den starken Zuwachs ist die Entwicklung durch den Bürgerkrieg in Syrien und Libanon.⁸⁶ Diese beiden Staaten galten als beliebte Urlaubsländer für Touristen aus den Golfstaaten.⁸⁷ In den vergangenen Jahren stieg die Zahl der arabischen Urlauber aus den Vereinigten Arabischen Emiraten in Bayern kontinuierlich an. Laut dem Tourismusverband Bayern hat sich diese seit 2002 vervierfacht.⁸⁸ Frank-Ulrich John, Sprecher der DEHOGA, erklärte, dass der Freistaat Bayern eine sichere Destination mit milden Klima und guter medizinischer Versorgung ist. Der Aufenthalt in München wird des Weiteren zu 79%

⁸² DZT, www.germany.travel, [Stand 01.06.2016]

⁸³ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁸⁴ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁸⁵ Vgl. Jochum, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

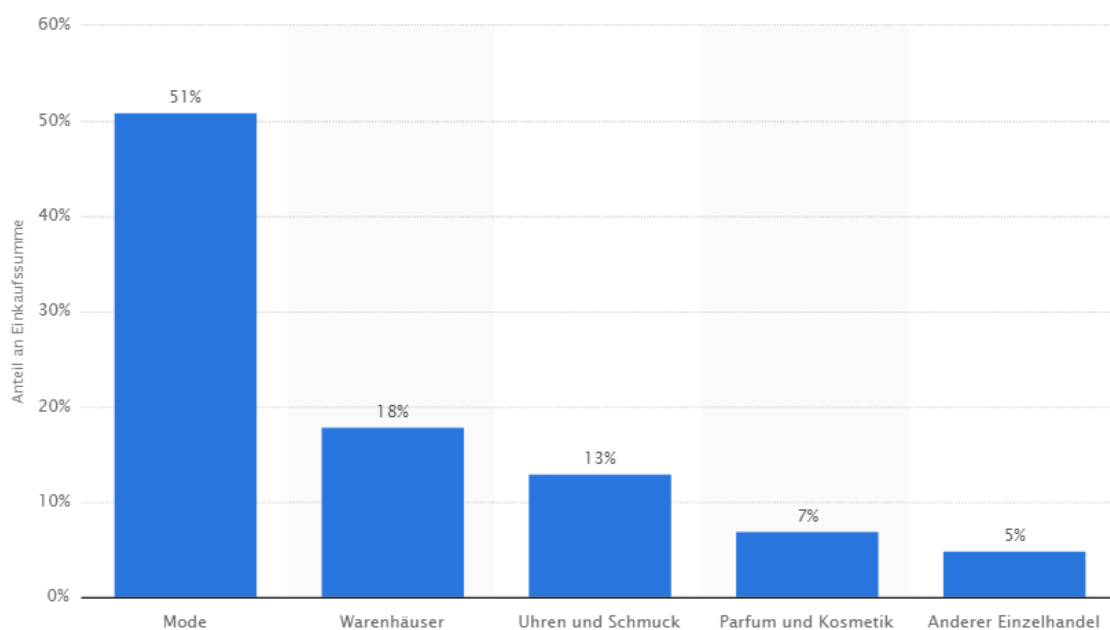
⁸⁶ Vgl. Meyer, www.stuttgarter-nachrichten.de, [Stand 01.06.2016]

⁸⁷ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁸⁸ Vgl. Krizak, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

mit einem Auslandsbesuch in die Schweiz und nach Österreich verbunden.⁸⁹ Seit einigen Jahren wird in München die Maximilianstraße immer mehr von arabischen Gästen frequentiert, die sehr zahlungskräftig sind und über ein Budget von durchschnittliche ca. 1.000 Euro pro Tag verfügen.⁹⁰ Kleidung, Kosmetik, Lederwaren oder Schmuck sind bei den Touristen aus den VAE besonders beliebt. Anhand der folgenden Statistik ist ebenfalls zu erkennen, dass sich 51% der arabischen Touristen überwiegend für die Mode in Deutschland interessieren.⁹¹ Sie sind von dem vielfältigen Angebot an Originaldesignermode begeistert.

Abbildung 4: Beliebteste Produktgruppe bei Einkäufen arabischer Touristen in Deutschland



Quelle: Statista: Beliebteste Produktgruppe bei Einkäufen arabischer Touristen in Deutschland.
www.de.statista.com, [Stand 01.06.2016]

Der Einzelhandel und die Hotellerie stellen seit einigen Jahren vermehrt arabisch- und russischsprachige Mitarbeiter ein, um eine optimale Betreuung gewährleisten zu können. Auch der „Bayerische Hof“ in München beschäftigt solche Mitarbeiter, um eine

⁸⁹ Vgl. Krizak, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

⁹⁰ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁹¹ Vgl. Statista, www.de.statista.com, [Stand 01.06.2016]

kulturelle und sprachliche Vertrautheit schaffen zu können.⁹² Für die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden ebenfalls Reise- und Shoppingführer und Speisekarten auf Arabisch zur Verfügung gestellt. Des Weiteren werden aus der Minibar im Hotelzimmer alle alkoholischen Getränke entfernt. Die Zimmer sind räumlich großzügig gestaltet, damit Großfamilien darin Platz finden. Die Reisenden aus den Vereinigten Arabischen Emiraten sind ebenfalls stark an dem deutschen Gesundheitsmarkt interessiert, wobei es sich hier überwiegend um Schönheitsoperationen handelt. Einer der meisten Eingriffe bei den Frauen aus den VAE betreffen Nasenkorrekturen.⁹³ Viele der arabischen Touristen nutzen die geografische Lage, um anschließend in die Berge zu fahren. Die Zugspitze, der Schnee und die bayerische Seenlandschaft sind nach wie vor die Hauptattraktionen für arabische Gäste. Die Reiseegründe nach Baden-Württemberg sind hingegen ganz andere. Der Hoteldirektor des Europapark-Resorts freut sich auf die arabische Saison, die im August nach der Fastenzeit beginnt.⁹⁴ Viele arabische Großfamilien verbringen in der Sommerzeit mehrere Nächte in den Europapark-Hotelanlagen, da auf die Wünsche der Kinder besonders Rücksicht genommen wird. In der NRW-Landeshauptstadt Düsseldorf ist der Medizintourismus und Shoppingtourismus ebenfalls sehr beliebt.⁹⁵ Im Jahr 2013 zählte die Stadt Düsseldorf 80.000 Übernachtungen von Gästen aus den Golfstaaten, welche jedes Jahr um weitere 14% kontinuierlich ansteigen.⁹⁶ Auch im InterContinental-Hotel in Düsseldorf wird die Zimmerausstattung nach den Wünschen der arabischen Touristen ausgerichtet. Im Nachttisch befinden sich ein Koran und eine Gebetsdecke.⁹⁷ Ebenfalls ist an der Hotelzimmerdecke ein Pfeil in Richtung Mekka angebracht und die Minibar wird nur mit nicht-alkoholischen Getränken bestückt.⁹⁸ Auch für den Schweizer Tourismus spielen die arabischen Gäste künftig eine zunehmend größere Rolle. Vergangenes Jahr besuchten 165.000 arabische Touristen die Schweiz.⁹⁹ Es handelt sich hier um wohlhabende Gäste, die pro Tag mindestens 500 Franken ausgaben.¹⁰⁰ Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten haben den Wintersport, wie das Skifahren in Zermatt, für sich entdeckt.¹⁰¹ Ein weiterer Grund sind ebenfalls Gesund-

⁹² Vgl. Krizak, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

⁹³ Vgl. Krizak, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

⁹⁴ Vgl. Meyer, www.stuttgarter-nachrichten.de, [Stand 01.06.2016]

⁹⁵ Vgl. Konigorski, www.deutschlandfunk.de, [Stand 01.06.2016]

⁹⁶ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁹⁷ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁹⁸ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

⁹⁹ Vgl. Zaugg, www.20min.ch, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁰ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹⁰¹ Vgl. [hotelleriesuisse](http://hotelleriesuisse.ch), www.hotelleriesuisse.ch, [Stand 01.06.2016]

heits- und Bildungsreisen.¹⁰² Seit einigen Jahren entwickelt sich der Trend, seine Flitterwochen in der Schweiz zu verbringen.¹⁰³ Dabei ist es den Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten wichtig, die beliebtesten Attraktionen wie z.B. die unterschiedlichen Landschaften, Ausflüge mit den Bergbahnen, Ausflüge mit dem Schiff oder einen Casinobesuch erleben zu können.¹⁰⁴ In Österreich hat sich in den letzten Jahren die Anzahl der arabischen Gäste verdreifacht und erreicht somit im Vergleich zur Schweiz eine höhere Gästeanzahl mit rund 125 Millionen Gesamtnächtigungen aus den Golfstaaten.¹⁰⁵ Neue direkte Fluganbindungen sowie die Aufhebung der Visapflicht für die Vereinigten Arabischen Emirate erweisen sich als Wachstumsturbob.¹⁰⁶ Neben dem Städte- und Shoppingtourismus suchen die arabischen Gäste immer mehr das Naturerlebnis in Österreich und unternehmen viele Wanderausflüge zu Bergseen oder eine Rundreise durch die Alpen.¹⁰⁷ Zu den Lieblingsdestinationen der Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten zählen Wien, Salzburg, Innsbruck, Kitzbühel sowie die Region Zell am See.¹⁰⁸

3.1.2 Prognose bis 2030

Der Zustrom aus den arabischen Ländern sollte sich auch in Zukunft weiter verstärken. Die Welttourismusorganisation (UNWTO) geht davon aus, dass die Anzahl der Reisen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten über dem weltweiten Durchschnitt liegen wird.¹⁰⁹ In der Studie von Statista wird davon ausgegangen, dass die Anzahl der Übernachtungen in Deutschland aus den Vereinigten Arabischen Emiraten bis zum Jahr 2030 ca. 3.600 Millionen Übernachtungen erreichen wird.¹¹⁰ Aktuell sind keine langfristigen Prognosen für die Schweiz und Österreich verfügbar. Jedoch kann aufgrund von Marketingmaßnahmen wie z.B. familiengerechten Arrangements, Besichtigungstouren und Outdoor-Aktivitäten mit überdurchschnittlich hohen Zuwachsraten aus den Vereinigten Arabischen Emiraten gerechnet werden.

¹⁰² Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹⁰³ Vgl. Zaugg, www.20min.ch, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁴ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁵ Vgl. Klausbichler, www.newsroom.austriatourism.com, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁶ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁷ Vgl. ORF, www.oesterreich.orf.at, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁸ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹⁰⁹ Vgl. Salzburger Nachrichten, www.salzburg.com, [Stand 01.06.2016]

¹¹⁰ Vgl. Statista, www.de.statista.com, [Stand 01.06.2016]

3.2 Tourismus in die Vereinigten Arabischen Emirate

3.2.1 Entwicklung

Obwohl die Geschichte der Emirate sehr jung ist, ist sie durch die rasante Entwicklung reich an Ereignissen. In nur 30 Jahren wurde aus einer kleinen Fischersiedlung eine luxuriöse Region mit einer perfekt durchdachten Infrastruktur.¹¹¹ Der Tourismus war schon seit der Gründung der Vereinigten Arabischen Emirate ein wichtiger Wirtschaftszweig, um unabhängig vom Öl zu sein. Sharjah war im Jahre 1970 das erste Emirat, das den westlichen Tourismus aufgebaut hat.¹¹² Durch die dort unverändert herrschenden strengen Regeln in Bezug auf Alkoholkonsum etc. wurden Abu Dhabi und Dubai durch ihre liberale Einstellung schnell zum beliebteren Urlaubsziel der Europäer.¹¹³ 20% des emiratischen Haushaltes werden durch die Einnahmen aus dem Tourismus bestritten.¹¹⁴ Einer der Gründe für diese rasante Entwicklung des Tourismus war auch die günstige geografische Lage, mit nur sechs Flugstunden von Mitteleuropa entfernt. Die Emirate werden von allen renommierten Airlines zu günstigen Preisen angeflogen. Anhand der folgenden Statistik ist zu erkennen, dass die meisten Hotelübernachtungen mit 10.969.512 im Jahr 2013 aus den europäischen Ländern stammen.

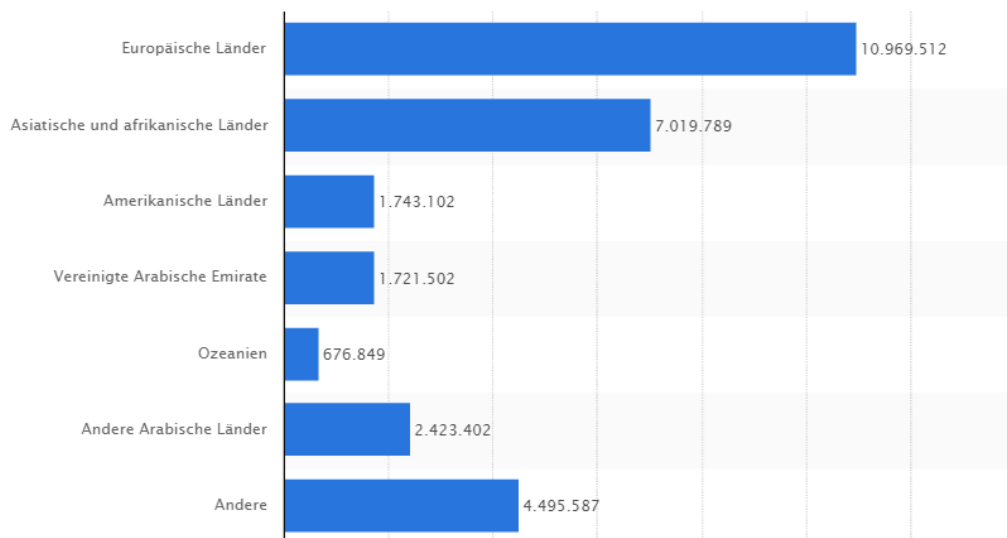
¹¹¹ Vgl. Discover Arabia, www.discover-arabia.de, [Stand 01.06.2016]

¹¹² Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹¹³ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹¹⁴ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

Abbildung 5: Anzahl der Hotelübernachtungen in Dubai im Jahr 2013 nach Herkunftsregion



Quelle: Statista: Anzahl der Hotelübernachtungen in Dubai im Jahr 2013 nach Herkunftsregion.
www.de.statista.com, [Stand 01.06.2016]

Die Vereinigten Arabischen Emirate bieten viele Vorteile. Sogar im Winter liegen die Durchschnittstemperaturen bei 20 Grad. Deutschsprachige Touristen erhalten bei Einreise ein kostenfreies Visum. Die Vereinigten Arabischen Emirate gelten ebenfalls zu einem der sichersten Reiseländer der Welt. Sie bieten nicht nur eine Vielzahl an traditionellen Souks und moderne Shopping-Malls, sondern auch die luxuriösesten und größten Hotels. Dubai ist die größte Stadt der Vereinigten Arabischen Emirate und zählt seit 2013 mit jährlich 14 Millionen Touristen zu der meistbesuchten Stadt der Welt.¹¹⁵ Dementsprechend ist auch das Angebot. Hier wird von unzähligen Museen, einem alten ursprünglichen Hafenviertel bis hin zu den größten und modernsten Hochhäusern, die größten Shopping-Malls und eine futuristische Architektur, alles geboten. Abu Dhabi liegt als Hauptstadt der Vereinigten Arabischen Emirate größten Wert auf die Bewahrung der ursprünglichen Kultur und deren Geschichte, die durch über 4500 Jahre alte Funde belegt ist.¹¹⁶ Des Weiteren entstehen Filialen von großen Museen wie dem Louvre und dem Guggenheim-Museum.¹¹⁷ Als eine weitere Attraktion gilt das Hotel „Emirates Palace“ und die berühmte Moschee „Sheikh Zayed“, die sogar für Touristen aus den umliegenden Emiraten einen Reisegrund nach Abu Dhabi darstellen. Die Reiseziele Sharjah, Ras al Khaimah, Ajman, Umm al-Quawain und Fujairah werden als die ur-

¹¹⁵ Vgl. Discover Arabia, www.discover-arabia.de, [Stand 01.06.2016]

¹¹⁶ Vgl. Dreyer, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

¹¹⁷ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

sprünglichen Emirate angesehen.¹¹⁸ Die Stadtzentren umfassen zahlreiche historische Gebäude, Kunstgalerien und Museen aber auch luxuriöse Strand- und Wellnesshotels.¹¹⁹

3.2.2 Prognose bis 2020

Kaum eine andere Region in der Welt erlebt so einen gigantischen Bau-Boom wie die Vereinigten Arabischen Emirate.¹²⁰ Projekte wie „The Palm“ und „The World“ sowie die Formel 1 Strecke auf Yas Island sind dafür beispielhaft. Sie sollen die Ferien- und Geschäftsreisenden aus aller Welt anziehen und zusätzlich eine alternative Einnahmequelle zum Öl schaffen.¹²¹ Aktuell wird vor allem in Dubai und Abu Dhabi massiv investiert. Es wurden zahlreiche Fördermaßnahmen für Investitionen im Hotelsektor beschlossen, um den Zimmerbestand im mittleren Marktsegment zu erhöhen.¹²² Das Ziel bis 2020 ist, eine Besucherzahl von 20 Millionen zu erreichen.¹²³ Um die Fertigstellung der Gebäude zu beschleunigen, wurde 2013 beschlossen, Investoren und Bauunternehmen von 3- und 4-Sterne Hotels die Gemeindeabgabe von 10%, die pro Nacht auf den Zimmerpreis erhoben wird, zu erlassen, um für einen bestimmten Zeitraum einen Anreiz zu bieten.¹²⁴ Im gleichen Jahr bestätigte Seine Hoheit Scheich Mohammed bin Rashid Al Maktoum diese Vision und veröffentlichte dies mit einer Strategie, in der beschrieben wird, welche Notwendigkeiten unternommen werden müssen, um einen nachhaltigen Anstieg der Besucherzahlen zu erreichen.¹²⁵ Dies beinhaltet unter Berücksichtigung der behördlichen Auflagen die weitere Entwicklung der Infrastruktur, Optimierung von Produktangeboten und direkte Investitionen in Zielmärkte.¹²⁶ Aus diesen Initiativen und der Strategie lässt sich das Gesamtziel, die erste Wahl für internationale Freizeit- und Geschäftsreisende zu sein, ableiten.¹²⁷ Die Schwerpunkte der Tourismusvision bis 2020 liegen auf folgenden drei Zielen. Das erste Ziel ist, „den Marktanteil in den vorhandenen Herkunftsmärkten beizubehalten.“¹²⁸ Das zweite Ziel

¹¹⁸ Vgl. Discover Arabia, www.discover-arabia.de, [Stand 01.06.2016]

¹¹⁹ Vgl. Dreyer, www.welt.de, [Stand 01.06.2016]

¹²⁰ Vgl. Kunz, www.frankfurt-main.ihk.de, [Stand 01.06.2016]

¹²¹ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²² Vgl. DCTM, www.visitdubai.com, [Stand 01.06.2016]

¹²³ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²⁴ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²⁵ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²⁶ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²⁷ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹²⁸ DCTM, www.visitdubai.com, [Stand 01.06.2016]

ist es, „den Marktanteil in Märkten mit hohem Wachstumspotenzial zu erhöhen.“¹²⁹ Das dritte und letzte Ziel ist, „die Anzahl wiederkehrender Besucher zu steigern.“¹³⁰ In vier Jahren findet die „World Expo 2020“ in Dubai statt, was einige Veränderungen mit sich bringen wird. Momentan werden neue luxuriöse Hotels mit insgesamt 46.000 Zimmern gebaut und ein weiterer neuer rekordhoher Turm soll entstehen.¹³¹ Der neue Wolkenkratzer soll ein Boutiquehotel, drehbare Außenbalkons, eine Aussichtsplattform mit hängen Gärten nach der Legende von Babylon beinhalten und in vier Jahren fertiggestellt sein.¹³² Des Weiteren sind das neue weltgrößte Kaufhaus und ein vier Mal so großer „Taj Mahal-Nachbau“ als „Taj Arabia“ Hotel mit 300 Betten in Planung.¹³³ Bis zum Beginn der Expo im Jahre 2020 soll ebenso die größte Skihalle der Welt in Dubai entstehen, die eine Länge von 1,2 Kilometern aufweisen wird.¹³⁴ Anhand dieser Prognose bis 2020 ist kein Rückgang oder Stagnation in der Tourismusbranche zu erwarten. Aus gegebener Aktualität des Tourismus-Booms in die Vereinigten Arabischen Emirate ist es wichtig, sich mit den kulturellen Unterschieden auseinanderzusetzen, welche im nachfolgenden Kapitel detailliert erläutert werden.

¹²⁹ ebenda [Stand 01.06.2016]

¹³⁰ DCTM, www.visitdubai.com, [Stand 01.06.2016]

¹³¹ Vgl. Hennig, www.hottelling.net, [Stand 01.06.2016]

¹³² Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹³³ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

¹³⁴ Vgl. n-tv, www.n-tv.de, [Stand 01.06.2016]

4 Kultur der Vereinigten Arabischen Emirate

4.1 Allgemein

Täglich wird man mit anderen Kulturen konfrontiert und somit steigt auch die Bedeutung der kulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des Anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. „Jeder Mensch trägt in seinem Inneren ein Muster des Denkens, Fühlens, und potentiellen Handelns, die er ein Leben lang erlernt hat“.¹³⁵ Diese Fähigkeiten der Menschen werden schon im Kindesalter erlernt. Als Ausgangspunkt für die Bestimmung kultureller Unterschiede, und im Hinblick auf die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, scheint eine anwendungs- und handlungsbezogene Definition hilfreich. Doch auch solche Definitionen unterscheiden sich oft stark voneinander. „Cultures do not talk to each other; individuals do. In that sense, all communication is interpersonal communication and can never be intercultural communication.“¹³⁶ Laut Scollon und Scollon können die unterschiedlichen Kulturen nicht miteinander kommunizieren, sondern die individuellen Personen sind die Kommunizierenden. Deshalb wird es als interpersonale Kommunikation angesehen. Die Kultur hingegen beschreibt er als organisiertes System. Dodd ist der Meinung, dass interkulturelle Kommunikation durch das Senden und Empfangen von Nachrichten entsteht, die wiederum durch die Eigenheiten der jeweiligen Kulturen beeinflusst werden.¹³⁷ Hall jedoch setzt die beiden gleich, indem er behauptet „Culture is communication“¹³⁸ Er möchte damit zum Ausdruck bringen, dass kulturelle Unterschiede sich in der Art der Kommunikation widerspiegeln und sie in einem Zusammenhang miteinander stehen. Außerdem behauptet Hall, dass jeder Mensch unbewusst von der Kultur gelenkt wird. Der Holländische Kulturpsychologe und Sozialwissenschaftler Geert Hofstede bezeichnet dies in seinem Buch als eine mentale Programmierung, die das Verhalten der Menschen vorbestimmt.¹³⁹ Jedoch unterscheiden sich die mentalen Programme genauso stark wie das jeweilige soziale Umfeld der Menschen. „Ein gängiger Begriff für eine solche mentale Software ist Kultur.“¹⁴⁰ Der Begriff „Kultur“ wird in der Wissenschaft als ein System von Konzepten, Überzeugun-

¹³⁵ Vgl Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹³⁶ Scollon / Scollon 2012, 125

¹³⁷ Dodd 1997, 9

¹³⁸ Hall 1959, 97

¹³⁹ Vgl Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁴⁰ Vgl ebenda, [Stand 19.05.2016]

gen, Einstellungen und Werteorientierungen bezeichnet, das sowohl im Verhalten und Handeln der Menschen, als auch in ihren geistigen und materiellen Produkten sichtbar wird.¹⁴¹ Man sollte beachten, dass ohne die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe der einzelnen Menschen gar keine individuelle Kommunikation zwischen Personen stattfinden kann. Die Traditionen und Kulturen sind in einem Menschen auf unterschiedlichste Weise verankert und somit spiegelt sich die Kultur auch in der Kommunikation wieder.

4.2 Die Kulturzwiebel

Hofstede weist darauf hin, dass die Kultur nicht auf einen einheitlichen Hintergrund zurück zu führen ist und stellt die verschiedenen Schichten einer Kultur und der kulturellen Prägungen anhand eines Zwiebelmodells dar.¹⁴² Ähnlich wie bei einer Zwiebel, die aus vielen Schichten besteht, sind die Dimensionen einer Kultur ebenfalls aufgebaut. „Manches ist sichtbar, Vieles ist unsichtbar.“¹⁴³ Anhand der folgenden Abbildung, in Anlehnung an die Hofstede Kulturzwiebel, werden die jeweiligen Ebenen in Bezug auf die Vereinigten Arabischen Emirate herausgearbeitet.

Abbildung 6: Darstellung der Kulturzwiebel



Quelle: Zingel: Zwiebelkulturen, Kulturzwiebeln oder die Globalisierung mit Gemüse. www.bwl24.net, [Stand 18.05.2016]

4.2.1 Grundannahmen

¹⁴¹ Vgl. Maletzke, G 1996, 16

¹⁴² Vgl. Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 18.05.2016]

¹⁴³ Blom, H. / Meier, H. 2002. 39

Die Grundannahmen stellen den Kern der Kulturzwiebel dar, sind für Außenstehende nicht erkennbar und nur unbewusst wahrnehmbar. Das Verhalten jedes einzelnen wird stark durch die Grundannahmen beeinflusst. Die Kultur der Vereinigten Arabischen Emirate unterscheidet sich von anderen Völkern deutlich. Wie im ersten Kapitel herausgearbeitet, ist die Tradition seit über hundert Jahren in der Lebensweise stark verankert. Daher sind die Grundannahmen der Kultur durch die Erziehung und das soziale und politische Umfeld in hohem Maße beeinflusst. Die Bevölkerung der VAE wird mit dem ständigen Modernisierungsprozess ihres Landes konfrontiert. Die Grundeinstellung des Volkes wird von ihrer Religion mit dem Glaube an Allah beeinflusst und bildet somit die Basis der Lebensgestaltung.

4.2.2 Werte und Normen

Die Werte und Normen gehören zu dem inneren Kern der Zwiebel, welche sich der Mensch schon sehr früh aneignet. Sie werden auch als erstrebenswerte Zustände bezeichnet.¹⁴⁴ Um die Werte verwirklichen zu können müssen diese konkretisiert werden. „Diesem Zweck dienen die Normen. Normen sind Verhaltensweisen, die in bestimmten Situationen von einer Person gefordert oder erwartet werden.“¹⁴⁵ Je wichtiger die Normen sind, desto strenger wird ihre Einhaltung überwacht und durchgesetzt. Dies geschieht entweder durch eine strenge Erziehung oder auch durch Androhung von Strafe.¹⁴⁶ Durch die stark im Islam verankerten Prinzipien stehen Gerechtigkeit, Selbstlosigkeit und Ehrlichkeit an oberster Stelle. Von großer Bedeutung in den Vereinigten Arabischen Emiraten ist der Status und somit auch die Achtung des Mannes, der weiterhin als Familienoberhaupt angesehen wird. Der Frau und der Familie wird ebenfalls mit absoluter Loyalität und Respekt gegenüber getreten. Die Bürger der Vereinigten Arabischen Emirate leben streng nach den Gesetzen und Richtlinien. Alkohol- und Schweinefleischverbot gelten als eines der wichtigsten Grundnormen in den Vereinigten Arabischen Emiraten.

4.2.3 Rituale

¹⁴⁴ Vgl. Prändl, www.gesellschaft.psycho-wissen.net, [Stand 18.05.2016]

¹⁴⁵ ebenda, [Stand 18.05.2016]

¹⁴⁶ Vgl. Prändl, www.gesellschaft.psycho-wissen.net, [Stand 18.05.2016]

„Rituale sind kollektive Tätigkeiten, die für das Erreichen der angestrebten Ziele eigentlich überflüssig sind, innerhalb einer Kultur aber als sozial notwendig gelten. Sie werden daher um ihrer selbst willen ausgeübt.“¹⁴⁷ Rituale können aber auch als gemeinschaftliche Tätigkeiten verstanden werden und fallen einem auf, wenn man auf eine neue Kultur stößt. Wie im ersten Kapitel „Religion“ bereits erläutert, ist das wichtigste und damit häufigste Ritual in den Vereinigten Arabischen Emiraten das Beten, das fünf Mal am Tag stattfindet. Das erste Pflichtgebet beginnt mit der Morgendämmerung und das letzte Gebet erfolgt nach dem Sonnenuntergang, wenn nur noch ein weißer Schimmer zu sehen ist. Die drei weiteren Gebetszeiten finden je nach Stand der Sonne über den Tag verteilt statt, sodass sogar die Arbeit dafür unterbrochen wird. Ein weiteres wichtiges Ritual, welches jährlich in der Sommerzeit stattfindet, ist der Ramadan. Des Weiteren spiegeln sich die Rituale der Vereinigten Arabischen Emirate auch in der Gastronomie wieder. Viele Familien oder Paare aus den Emiraten wünschen den Service in den Restaurants ausschließlich von weiblichen Servicekräften, den sogenannte „Ladyservice“, damit sich die Frau in einem geschlossenen Privatraum von ihrem Schleier enthüllen kann. Ein Beispiel ist auch das Willkommensritual für die arabischen Gäste. Dieses wird mit einem arabischen Kaffee, verfeinert mit Kardamom, Safran und Rosenwasser, zelebriert, dazu werden Datteln und arabisches Gebäck gereicht. Es ist zu beachten, die Tasse mit der rechten Hand anzubieten, da die linke Hand ausschließlich für die sanitäre Körperpflege vorgesehen ist. Um somit dem Gast ein Zeichen von Gastfreundschaft entgegenzubringen, wird die Tasse nur bis zur Hälfte gefüllt. Wenn der Gast die leere Tasse unmittelbar zurückreicht, bedeutet dies, er möchte eine weitere Tasse angeboten bekommen. Wenn jedoch keine weitere Tasse gewünscht ist, wird diese mit einer leicht schüttelnden Handbewegung zurückgereicht. Dies zeigt, der Gast sucht einen Platz, um die leere Tasse abzustellen. Wird vom Gastgeber kein Kaffee angeboten, bedeutet dies gegenüber dem Gast eine skeptische und zurückhaltende Einstellung.

4.2.4 Helden

„Helden sind Personen, tot oder lebendig, echt oder fiktiv, die Eigenschaften besitzen, welche in einer Kultur hoch angesehen sind; sie dienen daher als Verhaltensvorbilder.“¹⁴⁸ Da die Vereinigten Arabischen Emirate streng nach dem Koran leben, steht Allah über allen anderen Helden. Allah wird im Islam viel Respekt und Ehre erwiesen. Die Gründer und somit Herrscher der Vereinigten Arabischen Emirate werden als Nati-

¹⁴⁷ Hofstede/ Hofstede/ Mayer, 2009, 8

¹⁴⁸ Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

onalhelden gefeiert. Überall sind Plakate und Bilder der Herrscherfamilie in der Öffentlichkeit und an Wohnhäuser zu finden. Der Grund dieser Verehrung liegt darin, dass die Vereinigten Arabischen Emirate sich in kürzester Zeit von einem Beduinenstaat zu einer modernen Weltmetropole und zu einem sehr wohlhabenden Staat entwickelt haben.

4.2.5 Symbole

„Symbole sind Worte, Gesten, Bilder oder Objekte, die eine bestimmte Bedeutung haben, welche nur von denjenigen als solche erkannt werden, die der gleichen Kultur angehören. Die Worte einer Sprache oder Fachsprache gehören zu dieser Kategorie, ebenso wie Kleidung, Haartracht, Flaggen und Statussymbole [...]. Symbole einer kulturellen Gruppe werden regelmäßig von anderen nachgeahmt.“¹⁴⁹ Die Nationalflagge der Vereinigten Arabischen Emirate ist das am häufigsten genannte und gebrauchte Erkennungsmerkmal des Staates. Die folgende Abbildung zeigt die Nationalflagge mit drei horizontale Streifen in Grün, Weiß, Schwarz und einem senkrechten Streifen in Rot.

Abbildung 7: Nationalflagge VAE



Quelle: Hoheisel, E.: Vereinigte Arabische Emirate. www.flaggenlexikon.de, [Stand 18.05.2016]

Der rote, senkrechte Streifen erinnert an die historischen Flaggen der Emirate. Die Farbe Grün symbolisiert die Fruchtbarkeit des Staates. Der Weiße Streifen steht für die Neutralität und die Farbe Schwarz spiegelt das reiche Erdölvorkommen wieder. Diese Farbkombination repräsentiert ebenfalls die klassischen pan-arabischen Farben.¹⁵⁰ Ein weiteres Symbol der Vereinigten Arabischen Emirate sind die Falken, die Macht und Ansehen der Besitzer darstellen. Die Jagd mit den Greifvögeln gehört seit Jahrhunderten zur Tradition und ist daher ein fester Bestandteil der arabischen Kultur. Beinahe

¹⁴⁹ Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁵⁰ Vgl. Hoheisel, www.flaggenlexikon.de, [Stand 18.05.2016]

jede emiratische Familie besitzt einen oder mehrere Falken. Die prächtige islamische Baukunst oder die mit Gold verzierten Häuser sind ebenfalls ein Zeichen des Wohlstandes. Wie bereits im ersten Kapitel erläutert, ist die traditionelle Kleidung für Männer und Frauen ein klassisches Symbol der Vereinigten Arabischen Emirate. Während die Frauen traditionell in schwarz gekleidet sind, tragen die Männer ein weißes Gewand mit dazugehörigem Kopftuch.

4.3 Kulturdimensionen

4.3.1 Allgemein

„Das Konzept der Kulturdimensionen basiert auf der grundlegenden Idee, dass es universelle Kategorien oder Themen gibt, mit denen sich alle Kulturen dieser Welt auseinandersetzen und für die sie Antworten entwickeln müssen.“¹⁵¹ Die US-amerikanischen Soziologen Parsons und Shils sowie die US-amerikanischen Anthropologen Florence Kluckhohn und Fred Strodbeck entwickelten spezielle Kategorien mit der Annahme, dass alle Kulturen miteinander vergleichbar sein müssen. Diese Herangehensweise wird auch als universalistisch bezeichnet.¹⁵² Durch diese Erkenntnisse entwickelten sich im Laufe der vergangenen Jahrzehnte unterschiedliche Konzepte hinsichtlich der Kulturdimensionen. Die wichtigsten wissenschaftlichen Untersuchungen zu kultureller Weltorientierung stammen vor allem von dem Niederländer Geert Hofstede. Wichtige Beiträge lieferten aber auch Trompenaars, Schwartz und Hall.

Im folgenden Kapitel werden die Kulturdimensionen verschiedener Wissenschaftler, sowohl in der Theorie als auch in der Anwendung auf die Vereinigten Arabischen Emirate, dargestellt.

4.3.2 Kulturdimensionen nach G. Hofstede

¹⁵¹ Thomas/ Utler, www.springer.com, [Stand 19.05.2016]

¹⁵² Vgl. ebenda, [Stand 19.05.2016]

Die grundlegende Idee der Erstellung einer Kulturdimension basiert darauf, dass bestimmte Themen vorhanden sind, mit denen sich jede Kultur dieser Welt auseinandersetzen muss. Aufgrund dieser Annahme wurden im Laufe der vergangenen Jahrzehnte verschiedenste Kulturdimensionskonzepte entwickelt. Die bekannteste und aufwendigste Untersuchung gelang dem Kulturpsychologen und Sozialwissenschaftler Geert Hofstede, indem er Befragungen in über 70 Ländern von 1967 bis 1973 durchführte.¹⁵³ Die Teilnehmer waren 116 000 Mitarbeiter eines multinational agierenden Computerkonzerns. Dies ist der Grund dafür, dass die Fragen hauptsächlich auf Wertevorstellungen in der Arbeitswelt bezogen sind.¹⁵⁴ Dabei kristallisierten sich erstmals vier Dimensionen heraus. Die fünfte und damit letzte Dimension fügte er nachträglich anhand von 23 Ländern hinzu.¹⁵⁵ Ein Nachteil dieser Analyse ist jedoch, dass die Datenerhebung nur aus einer spezifischen Bevölkerungsgruppe hervorgeht. Darüber hinaus sind die Daten teilweise veraltet. Der Trend zur Modernisierung und Globalisierung wird auch zu einem gewissen kulturellen Wandel beitragen. Hofstede analysiert die kulturellen Unterschiede und Zusammenhänge zwischen den Vereinigten Arabischen Emiraten und den deutschsprachigen Ländern, Deutschland, Schweiz und Österreich. Diese werden anhand den fünf abgeleiteten Dimensionen dargestellt. Jeder einzelne Score entspricht jeweils dem Durchschnittswert der einzelnen Länder.¹⁵⁶

Machtdistanz

In Anlehnung an Molzbichler lässt sich die Machtdistanz wie folgt erklären „Machtdistanz ist das Ausmaß, in dem Mitglieder einer Gesellschaft eine Ungleichverteilung der Macht in Institutionen und Organisationen akzeptieren. Eine gesellschaftsspezifische Machtdistanznorm ist repräsentiert in den Werten von Führern wie von Geführten und schlägt sich in den Strukturen und Funktionen sozialer Institutionen nieder.“¹⁵⁷ Die folgende Abbildung in Anlehnung an Hofstede zeigt die Gegenüberstellung der Machtdistanz der Vereinigten Arabischen Emirate und den deutschsprachigen Ländern.

¹⁵³ Thomas/ Utler, www.springer.com, [Stand 19.05.2016]

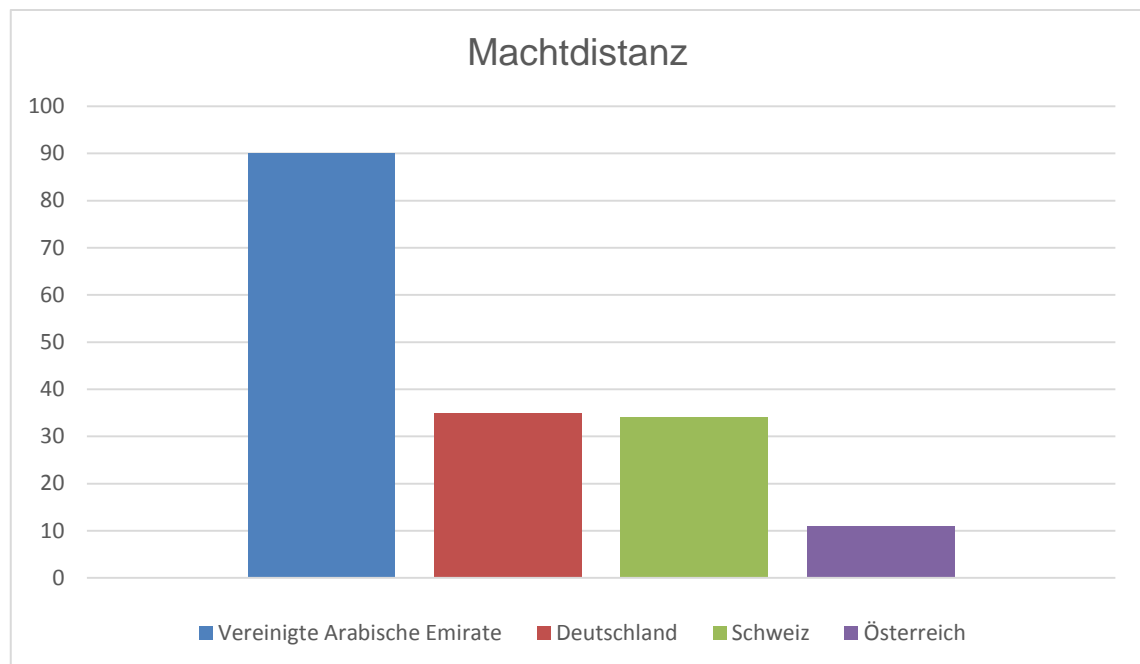
¹⁵⁴ Vgl. ebenda, [Stand 19.05.2016]

¹⁵⁵ Vgl. Molzbichler, www.alois-mock.at, [Stand 19.05.2016]

¹⁵⁶ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

¹⁵⁷ Molzbichler, www.alois-mock.at, [Stand 19.05.2016]

Abbildung 8: Machtdistanzwerte für VAE und den deutschsprachigen Ländern



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hofstede, G. www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.2016]

Die Machtdistanz lässt sich in verschiedene Lebensbereiche gliedern: das Verhältnis zwischen Vorgesetzten und Angestellten, zwischen Eltern und Kindern, oder auch das Verhältnis des Einzelnen zum Staat.¹⁵⁸ „Alle Gesellschaften zeigen zwar Ungleichheiten in der Machtverteilung, aber in einigen herrscht ein größeres Ungleichgewicht als in anderen.“¹⁵⁹ Deutschland, Österreich und die Schweiz sind das Leitbild der Demokratie und weisen daher eine geringe Machtdistanz auf. In diesen Ländern gelten Religions-, Meinungs- und Pressefreiheit, was im täglichen Leben auch praktiziert wird. Diese Freiheit spiegelt sich auch in den politischen Wahlen wieder, in denen jeder seine Meinung kundtun kann. Im Geschäftsleben werden die Hierarchien eher als Rollenverteilung gesehen. Sie weisen einen kooperativen Führungsstil auf, in dem die Mitarbeiter ihre Ideen miteinbringen dürfen. Der Vorgesetzte wird ebenso oft als Partner angesehen und die Hierarchie spielt keine große Rolle. Ebenso entscheiden die Kinder, ab einem gewissen Alter, in lebenswichtigen Bereichen selbstständig und sehen das Verhältnis zu ihren Eltern eher freundschaftlich. In der Schule erfolgen auch keine Bestrafungen für schlechtes Verhalten und es werden keine Sonderaufgaben verteilt, wie es vor 50 Jahren der Fall war. Auch der Staat unternimmt mit Hilfe des sozialen Systems

¹⁵⁸ Vgl. Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁵⁹ Molzbichler, www.alois-mock.at, [Stand 19.05.2016]

Anstrengungen, die Kluft zwischen Arm und Reich zu verringern. Österreich fällt mit seinem niedrigen Score überdurchschnittlich auf. In diesem Land sind die Unabhängigkeit und die Entscheidungsfreiheit des Einzelnen ausgeprägter als in Deutschland und in der Schweiz. Im Geschäftsleben meidet man die Kontrolle, und die Führungskräfte bauen auf die Erfahrungen ihrer Mitarbeiter. Ein kommunikatives Verhalten aller nimmt in Österreich einen hohen Stellenwert ein. Den enormen Unterschied in der Machtdistanz zwischen den deutschsprachigen Ländern und den Vereinigten Arabischen Emiraten verdeutlicht das Schaubild von Hofstede. Deutschland mit einem Score von 35, die Schweiz mit einem Score von 34 und Österreich mit dem niedrigen Score von 11, stehen den Vereinigten Arabischen Emirate mit einem Score von 90 gegenüber.¹⁶⁰ In den Vereinigten Arabischen Emiraten spielt die hohe Machtdistanz eine entscheidende Rolle, welche auch auf die monarchistische Struktur der Herrscherhäuser zurückzuführen ist. Diese Art der Gesellschaft ist seit Langem von der Tradition geprägt. „Unsere Vorfahren haben uns seit Urzeiten diese Traditionen vererbt und wir schätzen sie. Sie sind tief in uns verwurzelt und wir werden stets an ihnen festhalten, gleich wie weit unsere Entwicklung auch fortschreitet.“¹⁶¹ Die sich öffentlich zeigende Rangordnung findet sich auch im Berufsleben wieder. Statussymbole wie teure Autos und dem dazu gehörigen Chauffeur oder Butler im privaten Haus signalisieren Macht und haben einen großen Stellenwert. Bezieht man die Machtdistanz auf das Geschäftsleben, so fallen klare hierarchische Strukturen in zahlreichen Unternehmen auf. Eigeninitiative der Mitarbeiter ist grundsätzlich nicht erwünscht. Die Gehälter variieren stark nach Herkunftsland des Mitarbeiters, jedoch gibt es keine Unzufriedenheit unter den Beschäftigten. Mitarbeiter emiratischer und europäischer Herkunft werden überdurchschnittlich bevorzugt. Auch im familiären Bereich spielen die Hierarchie und der geforderte Respekt eine große Rolle. Die Wünsche und Vorstellungen der Eltern bei der Partnerwahl, in der Regel innerhalb der gleichen gesellschaftlichen Schicht, werden ohne Widerspruch akzeptiert.

Individualismus vs. Kollektivismus

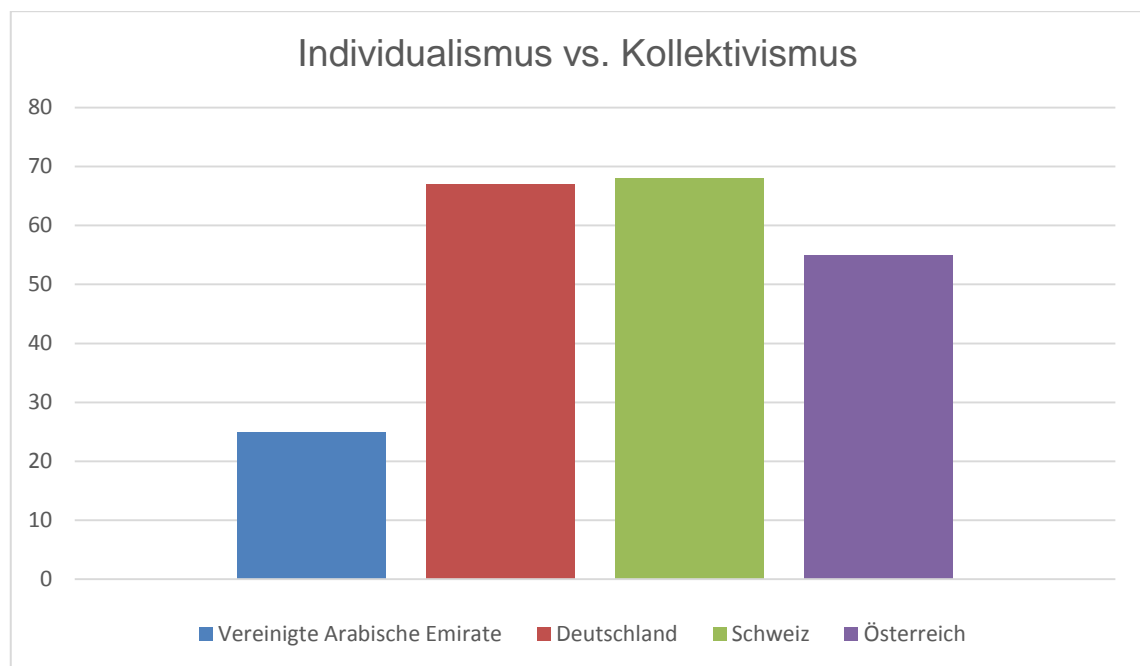
Der Individualismus und Kollektivismus lässt sich laut Molzbichler wie folgt erklären. „Individualismus als der eine extreme Pol einer kontinuierlichen Dimension mit Kollektivismus als dem anderen Pol meint die Bevorzugung eines relativ lose zusammengehaltenen sozialen Netzwerkes, in dem die Individuen zunächst einmal nur für sich selbst und ihre nächsten Familienangehörigen sorgen, im Unterschied zum Kollekti-

¹⁶⁰ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

¹⁶¹ Bin Sultan Al Nahyan 2011, 82

vismus, der für die Bevorzugung eines eng geknüpften sozialen Netzwerkes steht, in dem die Individuen emotional in Großfamilien, Clans oder andere Mitgliedsgruppen integriert sind, die ihnen im Austausch für unbedingte Loyalität Schutz und meist lebenslange Fürsorge gewähren.“¹⁶² Diese Dimension vergleicht die Individuen als Einzelgänger mit den Individuen einer sozialen Gemeinschaft. In der folgenden Abbildung wird der Individualismusgrad von Deutschland, Österreich, der Schweiz und den Vereinigten Arabischen Emiraten gegenübergestellt.

Abbildung 9: Individualismuswert für VAE und die deutschsprachigen Länder



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hofstede, G. www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.2016]

Die grundlegende Eigenschaft des Individuums ist es, sich von den Mitmenschen und dem Umfeld durch den Charakter und dem Verhalten zu unterscheiden.¹⁶³ Die Gesellschaft in Deutschland mit einem Score von 67, in Österreich mit einem Score von 55 und in der Schweiz mit einem Score von 68, ist individualistisch eingestellt und legt sehr großen Wert auf die Unabhängigkeit, sowie dem „Ich-Bewusstsein“ und der persönlichen Freiheit.¹⁶⁴ Sie sorgt in erster Linie für sich selbst und für die nächsten Familienangehörigen. Sie schätzt besonders die eigene Selbstverwirklichung im

¹⁶² Molzbichler, www.alois-mock.at, [Stand 19.05.2016]

¹⁶³ Vgl. Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁶⁴ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

Berufsleben und sieht nur ihren persönlichen Erfolg als Ziel. Des Weiteren legt sie viel Wert auf Privatsphäre. Die Meinung der Familie oder von Freunden ist nicht besonders maßgebend. Oftmals bedingt durch die Berufstätigkeit beider Elternteile, verlagert sich die Betreuung und Erziehung des Nachwuchses verstärkt auf Kindertagesstätten, Kindergärten und Schulen. Eine weitere Rolle spielt der Umstand, dass auch die Generation Großeltern nicht mehr in die Familienstruktur integriert werden kann oder will. Die Bedeutung der Pflegeeinrichtungen nimmt hierdurch verstärkt zu, was zu einer Verein-samung der alten Menschen führen kann. Ihnen fehlt dann oftmals die familiäre An-sprache. Die Vereinigten Arabischen Emirate mit einem niedrigen Individualismuswert von 25 sind hingegen sehr vom Kollektivismus geprägt, welcher sich auch durch eine hohe Machtdistanz auszeichnet.¹⁶⁵ Den jungen Bürgern wird früh beigebracht, Dinge zu unterlassen, die der Familie schaden könnten. Der Mensch hat bestimmte Regeln zu befolgen, andernfalls verliert er sein Gesicht.¹⁶⁶ Die Anpassung der Jugend an mo-derne Gepflogenheiten gestaltet sich unglaublich schnell, die Familie steht aber immer noch an erster Stelle und gibt den nötigen Rückhalt für das Alltagsleben. Sich gegen-seitig zu helfen steht im Vordergrund, woraus ein starkes „Wir-Gefühl“ entsteht. Dieses Gefühl entsteht durch den Schutz der Gesellschaft „Als Menschen sind wir verpflichtet, zusammen zu arbeiten und uns gegenseitig zu respektieren. Wir halten Freundschaften und die Liebe, die uns andere entgegenbringen, in Ehren, so wie sie dies mit unse-rrer tun.“¹⁶⁷ Familien und Freunde helfen sich untereinander, egal in welcher Lebenslage.

Maskulinität vs. Feminität

Hofstede unterscheidet in dieser Dimension zwei geschlechtsspezifischen Eigenschaf-ten. Die Feminität wird durch Eigenschaften wie Mitgefühl, Toleranz und Sympathie für Schwächen gekennzeichnet.¹⁶⁸ „Maskulinität bezeichnet Gesellschaften, in denen eine klare geschlechtsspezifische Rollendifferenzierung vorherrscht und die männliche Rolle charakterisiert ist durch Leistungsstreben, Durchsetzungsvermögen, Sympathie für Stärke und die Abhängigkeit sozialer Bedeutung von materiellem Erfolg.“¹⁶⁹ Die folgen-de Grafik verdeutlicht die Werte für die Vereinigten Arabischen Emirate und den deutschsprachigen Ländern.

¹⁶⁵ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

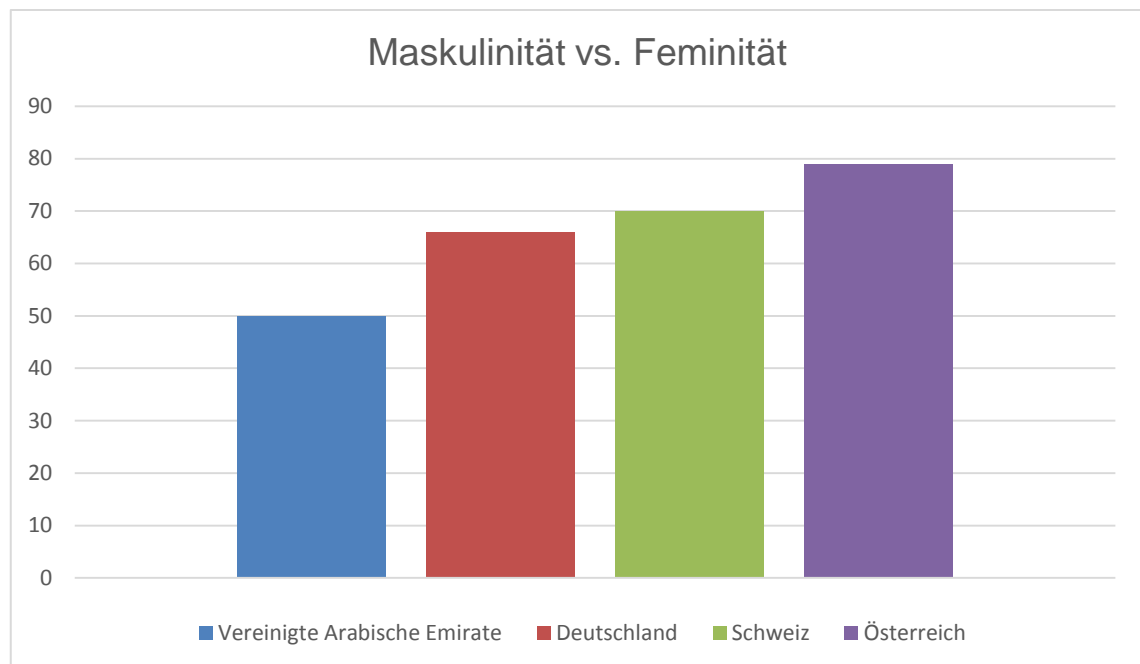
¹⁶⁶ Vgl. Zell, www.ibim.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁶⁷ Bin Sultan Al Nahyan 2011, 26

¹⁶⁸ Vgl Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁶⁹ Molzbichler, www.alois-mock.at, [Stand 19.05.2016]

Abbildung 10: Maskulinitätswert für VAE und die deutschsprachigen Länder



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hofstede, G. www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.2016]

Die Länder Deutschland mit einem Score von 66, Österreich mit einem Score von 79 und die Schweiz mit einem Score von 70 weisen einen sehr hohen Wert auf, was darauf zurückzuführen ist, dass die Leistungsorientierung in der Gesellschaft bestimmend ist.¹⁷⁰ Jeder ist auf den persönlichen Erfolg bedacht und das Verständnis für Schwächen spielt eine untergeordnete Rolle. Selbst in den deutschsprachigen Ländern wie Deutschland, Österreich und der Schweiz war in der Vergangenheit die traditionelle Rollenverteilung im privaten Leben existent. Die Frau war hauptsächlich mit dem Haushalt und der Kindererziehung beschäftigt. Dies änderte sich in Deutschland im Jahr 2006 mit der Einführung der Elternzeit, wodurch Väter die Möglichkeit haben, bezahlten Erziehungsurlaub zu bekommen. Die Frau und Mutter hingegen kann sich wieder ihrer beruflichen Weiterentwicklung widmen und sich wieder in die Arbeitswelt integrieren. Dies führt somit zu einem Wandel im femininen Wert und erklärt den relativ niedrigeren Wert im Vergleich zu Österreich und der Schweiz. In den Vereinigten Arabischen Emiraten ist die Familie und die Ehe die bedeutendste soziale Gemeinschaft und somit, gegenüber den deutschsprachigen Ländern, femininer in Bezug auf Mitgefühl für Schwächere und deren Mitmenschen. Dies erklärt den niedrigen Score von

¹⁷⁰ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

55.¹⁷¹ Die Rollenverteilung ist jedoch nach wie vor traditionell festgelegt. Von den Männern wird Ehrgeiz, Bestimmtheit und Stärke im Berufsleben erwartet. Frauen hingegen gelten als sensibel und sollen die zwischenmenschlichen Beziehungen pflegen. „Reichtum ist nicht Geld. Reichtum liegt in den Menschen. Dort liegt die wahre Kraft, die Stärke, die wir schätzen.“¹⁷² Obwohl die Zahl der weiblichen Studenten doppelt so hoch ist wie die der männlichen und das Ausbildungsniveau junger Frauen sehr hoch ist, gelten arbeitende Frauen eher als selten oder beenden ihre Karriere mit der Geburt des Kindes. Der Mann verfügt über eine höhere Autorität und übernimmt die Rolle des materiellen Ernährers der Familie. Wie im Kapitel „Die Rolle der Frau“ bereits erklärt, erhält die Familie des Vaters im Falle einer Scheidung immer das Sorgerecht der Kinder.

Unsicherheitsvermeidung

„Unsicherheitsvermeidung bezeichnet den Grad der Ängstlichkeit der Mitglieder einer Gesellschaft im Angesicht unstrukturierter und widersprüchlicher Situationen.“¹⁷³ „Eine Gesellschaft mit einer hohen Unsicherheitsvermeidung betrachtet Innovationen oft mit Skepsis. Solch eine Gesellschaft versucht mit Regeln und Vorgaben Unsicherheiten zu begrenzen und entgegen zu wirken.“¹⁷⁴ In der folgenden Darstellung ist zu erkennen, dass sowohl die deutschsprachigen Länder als auch die Vereinigten Arabischen Emirate eine hohe Unsicherheitsvermeidung aufweisen.

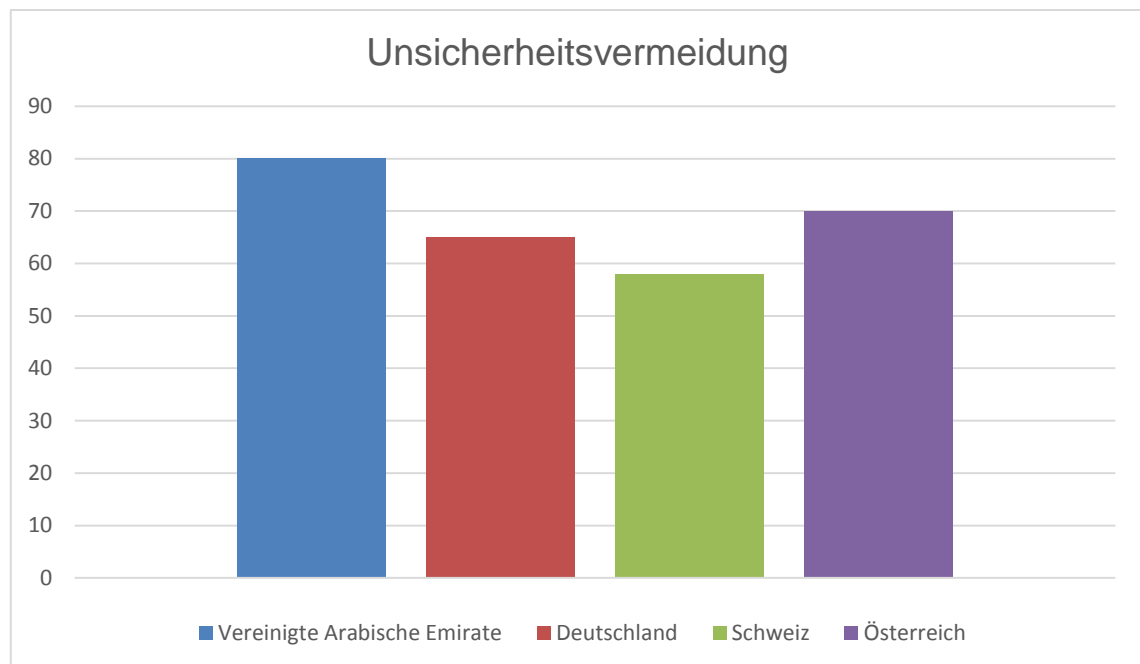
¹⁷¹ Vgl. ebenda, [Stand 19.05.016]

¹⁷² Bin Sultan Al Nahyan, 2011, 52

¹⁷³ Spieß /von Rosenstiel, 2010, 97

¹⁷⁴ Wirtschaftslehre, www.wirtschafts-lehre.de, [Stand 19.05.2016]

Abbildung 11 Unsicherheitsvermeidungswert für VAE und den deutschsprachigen Ländern



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hofstede, G. www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.2016]

Die Gründe für den hohen Unsicherheitsvermeidungswert sind sehr unterschiedlich. Deutschland weist einen Score von 65 auf, Österreich einen Score von 70 und die Schweiz den niedrigsten Score von 58.¹⁷⁵ In den deutschsprachigen Ländern spiegelt sich auch die Unsicherheit im Berufsleben wieder. Sie sind bekannt für die Pünktlichkeit und für ihre Regeln, die stets beachtet und befolgt werden müssen. Abweichungen eines strukturierten Arbeitsablaufes werden als Bedrohung empfunden. Die deutsche Kultur ist z.B. stark von einer Versicherungs- und Absicherungsmentalität geprägt. Abweichend hingegen ist es in den Vereinigten Arabischen Emiraten, mit einem sehr hohen Score von 80, in dem sich die Unsicherheitsvermeidung durch die Angst vor dem Eindringen neuer Lebensweisen und Kulturen zeigt.¹⁷⁶ Die Vereinigten Arabischen Emirate weisen eine hohe Quote an Gastarbeitern auf, welche von den Einheimischen jedoch aufgrund der fremden Religionen und unterschiedlichen Hierarchien abgelehnt werden. Des Weiteren werden die Emirati mit der Modernisierung stark konfrontiert und versuchen die neuen Technologien und Innovationen mit ihren Traditionen in Einklang zu bringen.

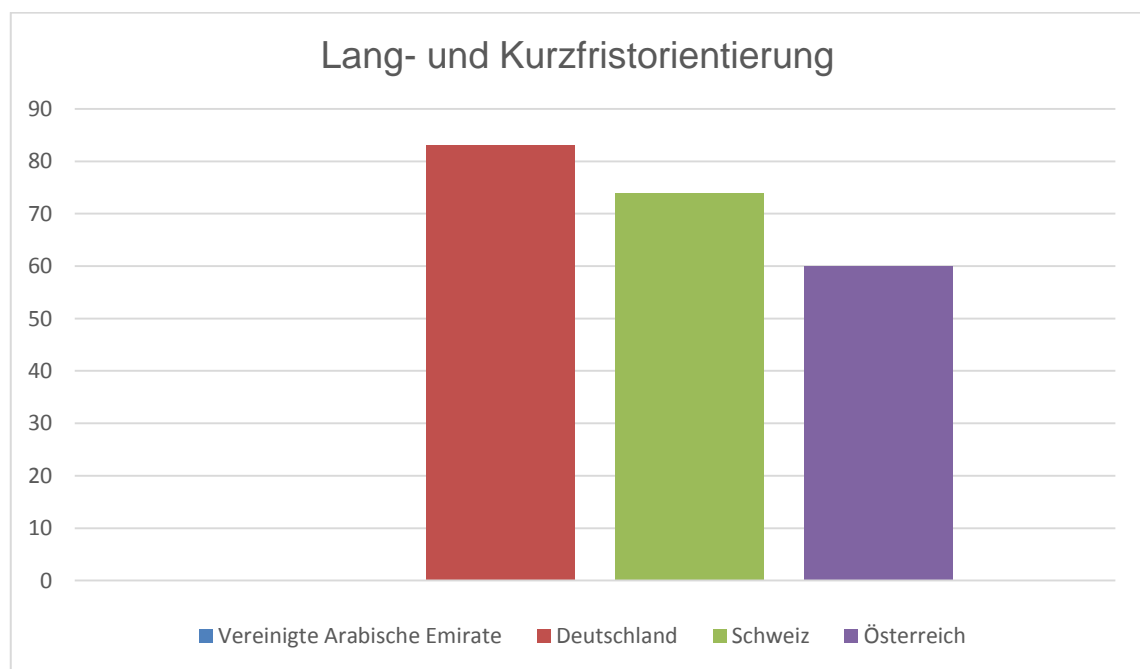
¹⁷⁵ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

¹⁷⁶ Vgl. ebenda, [Stand 19.05.016]

Lang- und Kurzfristorientierung

Gemäß der Theorie von Hofstede unterscheiden sich die Langfristorientierung und die Kurzfristorientierung mit folgenden Merkmalen. Als eine Langfristorientierung bezeichnet man eine große Ausdauer im Verfolgen von Zielen, einer am Status orientierten Rangordnung und deren Respekt davor.¹⁷⁷ Die Bevölkerung mit einer hohen Langfristorientierung verfolgt das Ziel einer hohen Sparquote und einer hohen Investitionsbereitschaft. Sie zeichnet sich durch ein hohes Schamgefühl aus. Bei der Kurzfristorientierung stehen die persönlichen Ausdauer und Stabilität im Vordergrund. Der Respekt gegenüber der Tradition und die Wahrung des Gesichtes stehen an erster Stelle. Außerdem gehören gegenseitige Grußformeln, Geschenke und Gefälligkeiten zu den Höflichkeiten des Alltags.¹⁷⁸ Hofstede führte die Untersuchung für Lang- und Kurzfristorientierung nur in 23 Länder durch. Aufgrund dessen sind aktuell keine Werte für die Vereinigten Arabischen Emirate verfügbar. In der folgenden Abbildung werden nur die deutschsprachigen Länder, Deutschland, Schweiz, Österreich, gegenüber gestellt.

Abbildung 12: Langfristorientierungswerte für VAE und den deutschsprachigen Ländern



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Hofstede, G. www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.2016]

¹⁷⁷ Vgl Hofstede/ Hofstede, www.amazon.de, [Stand 19.05.2016]

¹⁷⁸ Vgl ebenda, [Stand 19.05.2016]

Durch die Merkmale ist darauf zurückzuschließen, dass die deutschsprachigen Länder einer Langfristorientierung zugeordnet werden. Sie verfolgen ein klares Ziel im Berufsleben. Die Bevölkerung in Deutschland, mit einem Wert von 83 Score, ist außerdem sehr Status- und Wettbewerbsorientiert und bereit viel zu investieren.¹⁷⁹ Österreich mit dem niedrigsten Score von 60 und die Schweiz mit einem Score von 74 liegen im Mittelfeld, was auf eine pragmatische Orientierung zurückzuführen ist.¹⁸⁰ Sie handeln sowohl zeit- als auch situationsabhängig. Die deutschsprachigen Länder verfolgen die Tradition größtenteils nur unter dem Aspekt der Nostalgie und sind daher offen für eine Anpassung an andere Kulturen und an zukunftsorientierte, gesellschaftliche und technische Entwicklungen.

Trotz der fehlenden Datenerhebung kann aufgrund der Merkmale festgestellt werden, dass man die Vereinigten Arabischen Emirate in die Kurzfristorientierung einordnen kann. Der Respekt gegenüber der Tradition ist auf den islamischen Glauben an Allah zurückzuführen. Die Bevölkerung der Vereinigten Arabischen Emirate besinnt sich immer auf ihre Wurzeln und zeigt dies durch ihren Nationalstolz. Traditionelle Feiertage werden ausgiebig gefeiert. Traditionelle Werte, wie die Jungfräulichkeit vor der Ehe, werden von Generation zu Generation weitergegeben. Es wird außerdem streng nach den Verboten und Regeln des Korans gelebt. Die Verbundenheit mit der Tradition spiegelt sich auch in der Musik wieder. Sei es traditionelle Folkloremusik oder moderne Popmusik, es wird ausschließlich auf Arabisch gesungen.

4.3.3 Kulturdimensionen nach Hall

Edward Twitchell Hall war ein US amerikanischer Anthropologe und Ethnologe und gilt als der Schöpfer der Interkulturellen Kommunikation. Die Kriegserfahrungen im Pazifik und in Europa führten ihn zu seinem Forschungsprojekt, vor allem im Hinblick auf internationale Geschäftsbeziehungen.¹⁸¹ Hall bezeichnet die Kultur als einen komplexen Computer und umschreibt das unbewusste Verhalten als „silent language“. ¹⁸² Des Weiteren dienen die Sprache, die Schrift und das Denken als kulturelles Stützgerüst und Erweiterung, welche von Hall als „extensions of man“ bezeichnet wird.¹⁸³ Durch diverse Quellen wie z.B. Zeitungsartikel, Filme und offene Interviews mit Künstlern, Managern und Schriftstellern entstanden Ratgeber für den Umgang mit internationalen Ge-

¹⁷⁹ Vgl. Hofstede, www.geert-hofstede.com, [Stand 19.05.016]

¹⁸⁰ Vgl. ebenda, [Stand 19.05.016]

¹⁸¹ Vgl. Thomas/ Utler: www.springer.de, [Stand 29.05.2016]

¹⁸² Vgl. Hall, 1973, 20

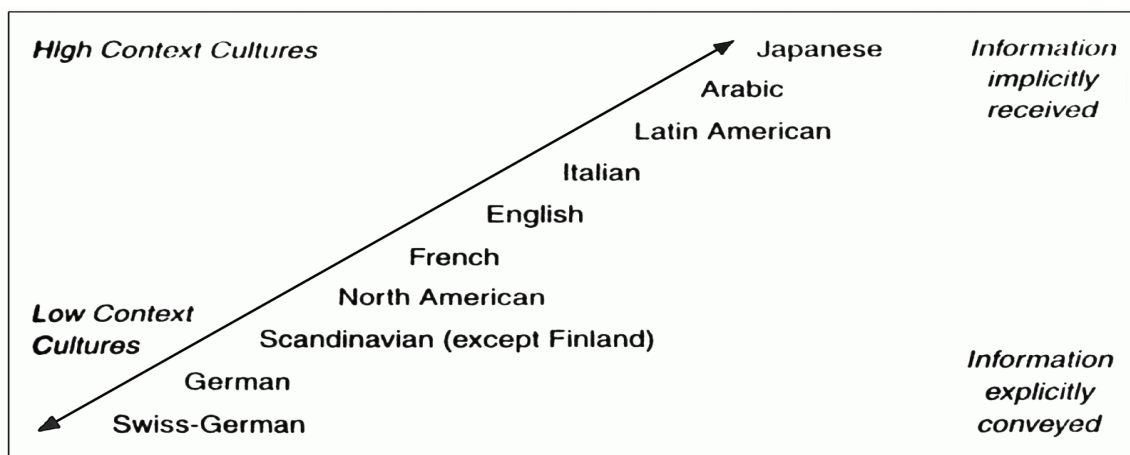
¹⁸³ Vgl. ebenda, 12

schäftspartnern.¹⁸⁴ Edward T. Hall stellte seine Kulturdimensionen nicht in einem Werk dar, sondern beschrieb diese in mehreren aufeinanderfolgenden Publikationen.

Kontextorientierung

In dem Buch „Beyond Culture“ von 1976 stellt Hall den „High Context“ dem „Low Context“ gegenüber, welches den starken und schwachen Kontextbezug der Kommunikation erläutert. In einer „High Context“ Kultur ist die Kommunikation indirekt, da angenommen wird, das Gegenüber versteht, was mit Mimik und Gestik ausgedrückt werden soll.¹⁸⁵ Hingegen in einer „Low Context“ Kultur wird auf direktem Wege kommuniziert.¹⁸⁶ Man geht davon aus, dass der Austausch von Informationen und Entscheidungen nur über die Sprache erfolgt. Man fühlt sich verpflichtet, dem Gegenüber präzise Angaben zu machen. Die nachfolgende Grafik zeigt auf, dass sich die deutschsprachigen Länder im „Low Context“ Bereich bewegen. Die Kommunikation ist sehr direkt und im Ausland dafür bekannt. Es wird stets darauf geachtet was gesagt und nicht wie es gesagt wird. Die Denkweise im deutschsprachigen Raum beruht auf Fakten und logischen Argumenten.

Abbildung 13: nach Hall "Low Context vs. High Context"



Quelle: Orhan, Mehmet A.: Lecture, Culture in Organizations and Organizational Culture., www.maorhan.com, [Stand 29.05.2016]

¹⁸⁴ Vgl. Hall, 1973, 12

¹⁸⁵ Vgl. Thomas/ Utler: www.springer.de, [Stand 29.05.2016]

¹⁸⁶ Vgl. Thomas/ Utler: www.springer.de, [Stand 29.05.2016]

In der arabischen Kultur hingegen überwiegt die „High Context“ Kommunikation. Bestimmte Informationen werden aus Rücksichtnahme auf Harmonie umschrieben oder sogar zurückgehalten. In der arabischen Gesellschaft wird viel Wert auf die non-verbale Kommunikation gelegt. Dies führt dazu, dass Metaphern gerne als Aussage verwendet werden, um seine Wünsche und Anregungen preis zu geben. Ein „Nein“ wird ebenfalls als unhöflich empfunden. Sowohl private als auch geschäftliche Themen werden nicht in einer offiziellen Besprechung behandelt. Dies geschieht grundsätzlich im informellen Rahmen, z.B. bei einem gemeinsamen Abendessen. In der arabischen Kultur wird ebenfalls nicht direkt um Hilfe gebeten, sondern man berichtet von dem Problem und erwartet von dem Gegenüber Unterstützung und Hilfestellung.

Informationsgeschwindigkeit

Edward Hall veröffentlichte diese Kulturdimension in seinem Buch „Understanding Cultural Differences“ im Jahre 1990. Diese soll die Geschwindigkeit der Verarbeitung von Informationen in unterschiedlichen Kulturen darstellen.¹⁸⁷ In den Vereinigten Arabischen Emiraten werden die Informationen langsamer vermittelt als in deutschsprachigen Ländern. Man legt viel Wert auf den Aufbau der Beziehung und bespricht die eigentlichen Themen nicht gleich zu Beginn von Verhandlungen. Wie bereits in der Kontextorientierung beschrieben, finden Gespräche größtenteils in einer persönlichen und eher vertrauten Atmosphäre statt. Dies benötigt somit eine längere Phase des Kennenlernens, die Gespräche nehmen dadurch längere Zeit in Anspruch. Im Gegensatz zu den Vereinigten Arabischen Emiraten legen die deutschsprachigen Länder viel Wert auf präzisen und schnellen Informationsaustausch. Geschäftliche Termine werden strukturiert im vorgegebenen Zeitrahmen durchgeführt.

Zeitorientierung

Hall veröffentlichte diese Dimension in seinem Buch „The Dance of Life“ im Jahre 1983. Das Zeitverständnis ist ein wichtiger Bestandteil und zeigt viele Unterschiede in den Kulturen. In der monochronen Kultur ist es üblich, die Aufgaben nach der Reihe und in einem vorgeschriebenen Zeitfenster zu erledigen.¹⁸⁸ In einer polychronen Kultur hingegen sind die Aufgaben und deren Reihenfolge nebensächlich.¹⁸⁹ Man setzt seine Prioritäten auf die persönliche Beziehung, bei einem Treffen spielt ein Zeitplan keine

¹⁸⁷ Vgl. Hall/ Hall, 1990, S.22

¹⁸⁸ Vgl. Hall, 1983, S. 44

¹⁸⁹ Vgl. ebenda, S. 44

Rolle. Die Vereinigten Arabischen Emirate haben ein polychrones Zeitverständnis. Sie planen kaum im Voraus und erledigen mehrere Aufgaben gleichzeitig. Grundsätzlich wird flexibel geplant und entschieden. Persönliche Beziehungen sind wichtiger als das Zeitverständnis, und somit sind lange Konservationen in den Vereinigten Arabischen Emiraten an der Tagesordnung. In der Geschäftswelt kann es oft vorkommen, dass Besprechungen später als geplant beginnen und durch einige Telefonate unterbrochen werden. Jedes Anzeichen von Eile wird als unhöflich angesehen.¹⁹⁰ Im Privatbereich besucht man seine Freunde und Familie unangekündigt und der restliche Tagesablauf richtet sich nach den Wünschen der Gäste. In den deutschsprachigen Ländern hingegen herrscht eine monochrome Zeiteinteilung. Diese sind bekannt für ihre Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Die Pläne werden gerne eingehalten und es wird alles durch feste Zeitvorgaben geregelt. Unterbrechungen durch Telefonate oder sogar Unpünktlichkeit gelten in den deutschsprachigen Ländern als unhöflich und unprofessionell. Private Themen werden strikt von den Beruflichen getrennt.

Raumorientierung

Im Jahr 1966 wurde die These „Raumorientierung“ im Buch „The Hidden Dimension“ veröffentlicht. Diese stellt dar, in welcher Zone sich der Mensch in unterschiedlichen Lebenssituationen wohlfühlt.¹⁹¹ Die These „Raumorientierung“ von Hall und die Dimension „Individualismus vs. Kollektivismus“ von Hofstede weisen eine Wechselbeziehung auf. Kollektive Kulturen pflegen einen sehr offenen und persönlichen Umgang. Edward T. Hall untergliedert diese in vier unterschiedliche Distanzen: Die intime, die persönliche, die soziale und die öffentliche Distanz.¹⁹² In einer intimen Distanz unterhalten sich Menschen, die sich sehr nahe stehen, z.B. in der Familie oder enge Freunde.¹⁹³ Unter die persönliche Distanz fallen Gespräche mit guten Bekannten und Freunde.¹⁹⁴ Soziale Distanz ist eine Raumorientierung, in der man sich auf einer neutralen Ebene befindet, z.B. mit Arbeitskollegen.¹⁹⁵ Zu einer öffentlichen Distanz zählen die Unterhaltungen im unpersönlichen Bereich wie z.B. in Kaufhäuser oder Hotels.¹⁹⁶ Gespräche in den Vereinigten Arabischen Emiraten werden offen und vertraut geführt. Es ist durchaus üblich bei einem Geschäftstermin über das Wohlbefinden der Familie zu reden. Es wird sogar

¹⁹⁰ Vgl. Schlesinger/ Scheuring, 2008, 140

¹⁹¹ Vgl. Hall, 1990, 113

¹⁹² Vgl. ebenda, 114

¹⁹³ Vgl. ebenda, 116

¹⁹⁴ Vgl. ebenda, 119

¹⁹⁵ Vgl. ebenda, 121

¹⁹⁶ VBG, www.vbg.de, [Stand 29.05.2016]

vom Gegenüber erwartet, dass man sich danach zu erkundigen. Es ist zu beachten, dass eine intime und vertraute Distanz nur bei der gleichgeschlechtlichen Kommunikation gilt. In dieser Kultur spielen Gestik und Berührungen des Gesprächspartners eine große Rolle. Ein großer Abstand wird als kalt und abwertend bezeichnet. Zwischen Mann und Frau wird jedoch immer eine größere Distanz gewahrt, da sonst falsche Rückschlüsse gezogen werden könnten. Dies unterscheidet sich stark zu den deutschsprachigen Ländern. Hier vermeidet man, das Private mit dem Geschäftlichen zu verbinden und hält großen Abstand zu nicht vertrauten oder nicht eng verbundenen Personen. Die Kommunikationsart ist strikt in Distanzkategorien gegliedert. Intime Gespräche werden nur im Familien- oder im engsten Freundeskreis besprochen. Der Umgang mit den Arbeitskollegen bewegt sich hierbei größtenteils nur auf einer sozialen Ebene.

4.3.4 Gemeinsamkeiten & Unterschiede beider Kulturmodelle

Die Kulturdimensionen gelten als zwei der berühmtesten Theoriegrundlagen.¹⁹⁷ Beide Kulturforscher entwickelten Dimensionen, die verschiedene Kulturen voneinander abgrenzen. Die Überlegungen von Hofstede sind sehr praxisbezogen, basieren aber auf keiner theoretischen Grundlage und beziehen sich auf die Werte einer Gesellschaft.¹⁹⁸ Hall hingegen verfolgt einen anthropologischen Ansatz, indem er sich am menschlichen Zusammenleben orientiert. Er analysiert die Verhaltensebenen und erteilt Handlungshinweise. Die beiden Kulturen sind jedoch voneinander abhängig und weisen übereinstimmende Denkmuster auf.¹⁹⁹ Maskuline und erfolgsorientierte Kulturen, die in den deutschsprachigen Ländern aufzufinden sind, sind gleichzeitig in einer „High-Context“ vs „Low-Context“ vertreten. Die kollektivistische Kultur von Hofstede ist auf die von Hall erstellte „Raumorientierung“, auf familiäre Werte und die körperliche Nähe zurückzuführen. Beide Kulturforscher greifen das Zeitverständnis der Kulturen auf, jedoch mit unterschiedlicher Sichtweise.²⁰⁰ Hofstede beschreibt die langfristige oder kurzfristige Denkweise, Hall hingegen erläutert die Zeiteinteilung verschiedener Aufgaben. Dieser Vergleich macht deutlich, dass zwischen beiden Kulturdimensionen inhaltliche Übereinstimmungen bestehen. Im folgenden Kapitel „Kulturdimensionen nach Trompenaars“ sind weitere Zusammenhänge der Modelle dargestellt.

¹⁹⁷ Vgl. Rothlauf, 2006, 22

¹⁹⁸ Vgl. Emrich, 2011, 52

¹⁹⁹ Vgl. Cramer, 2007, 39

²⁰⁰ Vgl. ebenda, 38

4.3.5 Kulturdimensionen nach Trompenaars

Alfons Trompenaars ist ein niederländisch-französischer Wissenschaftler und war Hofstedes Schüler. Er entwickelte ein Modell mit sieben Kulturdimensionen, welches sich in drei grundlegende Lebensbereiche gliedert. Er erforschte das Verhältnis der Menschen zur Zeit, das Verhältnis der Menschen zur Natur und das Verhältnis der Menschen zu anderen Menschen, welches aus fünf seiner Dimensionen abgeleitet wird. Die entwickelten Dimensionen von Trompenaars sind mit den Kulturdimensionen von Hall und Hofstede zu vergleichen. Trompenaars erforschte wie Hofstede die Gegenüberstellung von „Individualismus vs. Kollektivismus“. Die Dimension „Spezifität vs. Diffusität“ von Trompenaars kann inhaltlich mit der Kulturdimension „Raumorientierung“ von Hall gleichgesetzt werden. Eine weitere Dimension von Hall, die „Zeitorientierung“, kann ebenso mit der Kulturdimension „Serialität vs. Parallelität“ von Trompenaars verglichen werden. Die Dimension „Leistung vs. Herkunft“ von Trompenaars weist Übereinstimmungen mit den beiden Dimensionen „Machtdistanz“ und „Individualität vs. Kollektivität“ von Hofstede auf. Er charakterisiert die Machtdistanz anhand der Herkunft und der hierarchischen Stellung in der Gesellschaft. In den Vereinigten Arabischen Emiraten stehen die Einheimischen in der Rangordnung über den Fremdarbeitern. Die deutschsprachigen Länder bezeichnet er als individualistisch, da das Streben nach Selbstverwirklichung sowie die Anerkennung durch Leistung im Vordergrund stehen. In einer weiteren Kulturdimension von Trompenaars wird der Universalismus dem Partikularismus gegenübergestellt.²⁰¹ Im Universalismus wird streng nach Formalitäten wie z.B. Tagungsordnungspunkten in Meetings gehandelt und rationale Argumente stehen im Fokus. Small-Talk und Gespräche über irrelevante Punkte werden vermieden. Dem gegenüber steht der Partikularismus, der hohen Wert auf zwischenmenschliche Beziehungen legt. Das persönliche Kennenlernen sowie das Interesse am familiären Umfeld nehmen einen wichtigen Stellenwert ein. Es steht somit nicht nur das rein Geschäftliche im Vordergrund. Der Universalismus und Partikularismus von Trompenaars ist in allen Kulturdimensionen von Hall und Hofstede mit einzelnen Kriterien wiederzufinden. Diese Dimensionen wurden im direkten Vergleich zwischen der Vereinigten Arabischen Emirate und den deutschsprachigen Ländern bereits in den vorausgehenden Kapiteln angewandt. Aufgrund dieser Übereinstimmung werden nur zwei weitere Aspekte ergänzend vorgestellt.

²⁰¹ Vgl. Trompenaars/ Hampden-Turner, 1998, 43

Neutralität vs. Emotionalität

Diese Dimension erläutert die zwischenmenschliche Beziehung und die damit verbundenen Emotionen in den unterschiedlichen Kulturen.²⁰² In einer emotionalen Kultur werden die Gefühle offen dem Gegenüber gezeigt und werden nicht als Privatsache betrachtet.²⁰³ In neutralen Kulturen hingegen werden die Emotionen kontrolliert und in der Öffentlichkeit zurückgehalten. Der Unterschied zwischen den Vereinigten Arabischen Emiraten und den deutschsprachigen Ländern ist geringer als z.B. gegenüber der asiatischen Kultur. Jedoch ist die arabische Kultur in allen Lebensbereichen stark durch die Emotionalität geprägt. Oft werden die Gefühle, wie Freude oder Entsetzen, auch in der Öffentlichkeit übertrieben laut und deutlich zum Ausdruck gebracht. Die Deutschen hingegen sind für ihre Ernsthaftigkeit und Beherrschung bekannt. Emotionen werden in der Öffentlichkeit nur mit begrenzter Intensität gezeigt.

Umgang mit der Natur & Umwelt

Die Menschen sind schon immer der Umwelt und Natur ausgeliefert, jedoch unterschiedlich ausgeprägt. Es gibt Kulturen, die versuchen die Natur zu kontrollieren, als auch solche die sich der Umwelt fügen.²⁰⁴ Trompenaars hat dies anhand von einigen Fragen analysiert. Eine der wichtigsten Fragen bezieht sich darauf, wie viel Prozent der Menschen in einer Kultur glauben, dass die Folgen ihrer Handlungen, ob positiv oder negativ, auf sie selbst zurück fallen. Der Umgang mit der Natur und der Umwelt ist in den Vereinigten Arabischen Emiraten und in den deutschsprachigen Ländern von Grund auf verschieden. Aufgrund der Geschichte und dem damit verbundenen Islam erreichen die Vereinigten Arabischen Emirate einen niedrigen Wert von 52%.²⁰⁵ Die Bevölkerung war lange Zeit den schweren Umweltbedingungen wie z.B. Hitze, Wassermangel oder wilden Tieren ausgesetzt. Durch den starken Glauben an Allah und den Islam fügten sie sich dem Schicksal und gaben Gott die Entscheidung über ihr Leben. Dies spiegelt sich auch in dem Alltäglichen „in sha allah“, „So Gott es will“, wieder. Die deutschsprachigen Länder hingegen erreichen einen Wert von 66%. Die Religion und die Fügung des Schicksals durch Gott spielen hier keine große Rolle. Durch die fortschreitende Technik und die Selbstbestimmung der Bevölkerung ergeben sich viele Lösungen der unterschiedlichen Herausforderungen.

²⁰² Vgl. Trompenaars/ Hampden-Turner, 1998, 70

²⁰³ Vgl. ebenda, 71

²⁰⁴ Vgl. ebenda, 145

²⁰⁵ Vgl. ebenda, 147

5 Empirische Erhebung

Um eine tiefgründige und empirische Datenerhebung durchführen zu können, ist eine qualitative Befragung notwendig.²⁰⁶ Seit der Anwendung derartigen Datenerhebungen in der Praxis hat sich eine Vielzahl von Varianten entwickelt. Eine dieser spezifischen Erhebungsformen ist das Leitfadeninterview, welches bei einem Experteninterview zur Anwendung kommt.²⁰⁷ Hierbei ist diese Interviewform in eine offene, standardisierte und teil-standardisierte Erhebung unterteilt.²⁰⁸

5.1 Leitfadeninterview

Das Leitfadeninterview wird auch als ein leitfadengesteuertes Interview bezeichnet, in dem vorher festgelegte Fragen gestellt werden, die jedoch sehr offen beantwortet werden können. Antwortmöglichkeiten werden hier nicht gegeben. Das teilstandardisierte Leitfadeninterview ist in verschiedene Themenblöcke unterteilt, die offene, Hypothesen gerichtete und Konfrontationsfragen behandeln.²⁰⁹ Die offene Frage gibt dem Gesprächspartner die Möglichkeit, sein Wissen uneingeschränkt zu kommunizieren. Die Hypothesen gerichtete Fragen werden so gestellt, dass die Experten dazu Stellung nehmen können und um gegebenenfalls neue Handlungsoptionen zu ermöglichen.²¹⁰ Der beigefügte Leitfaden beginnt mit einer Einführung zum Thema der Bachelorarbeit und ist in die vier folgenden Themenblöcke unterteilt. Die aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern, der Umgang mit der Kultur der Vereinigten Arabischen Emirate und die aktuelle Tourismusbranche in den VAE. Abschließend wird noch auf den Werdegang und die derzeitige Position der Experten eingegangen, jedoch ohne Namen, da es sich teilweise um die eigene Meinung handelt. Die Verfasserin führte das Interview mit 7 verschiedenen Experten aus Deutschland, der Schweiz und den Vereinigten Arabischen Emiraten durch. Der angesetzte Zeitaufwand beträgt im Durchschnitt 50 Minuten. Die Verfasserin wählte außerdem für die empirische Datenerhebung Experten aus, die sie in ihrem bisherigen beruflichen Werdegang kennen gelernt hat. Im nachfolgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Experteninterviews ausgewertet. Die 7 Experteninterviews sind inklusive Leitfaden im Anhang dargestellt.

²⁰⁶ Vgl. Lang, www.uni-trier.de, [Stand 01.06.2016]

²⁰⁷ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

²⁰⁸ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

²⁰⁹ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

²¹⁰ Vgl. Hölscher, www.metrionconsulting.de, [Stand 01.06.2016]

5.2 Ergebnisse

Im ersten Themenbereich „Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern“ sind alle 7 Experten gleicher Meinung, insbesondere über die Reisebeweggründe sowie die Aufenthaltsdauer. Keine Zustimmung erfolgte zu der Aussage, dass die arabischen Gäste sich eher ungeduldig verhalten. Das Verhalten wird als zuvorkommend und dankbar beurteilt. Außerdem wird die deutsche Pünktlichkeit und Genauigkeit sehr geschätzt. Im zweiten Themenbereich „Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten“ gelten das Verstehen und das Auseinandersetzen mit der fremden Kultur als unabdingbar. Man besteht Einigkeit darüber, die arabische Klientel langfristig an den deutschsprachigen Markt binden zu wollen. Besonders erwähnt werden das spezielle Buchungsverhalten der Großfamilien und die Notwendigkeit, die Hotelzimmerausstattung entsprechend der kulturellen Gewohnheiten anzupassen. Im dritten und letzten Themenbereich „Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den VAE“ wird die Diversifizierung zur Ölbranche als langfristig erfolgreich und notwendig betrachtet. Übereinstimmend wird die private Finanzierung der Immobilienbranche positiv bewertet und für die Hotelleriebranche werden weiterhin ansteigende Wachstumsraten erwartet.

Es bestätigt sich, dass der theoretische Ansatz der Bachelorarbeit mit der empirischen Datenerhebung durch die Experteninterviews überstimmt. Durch die hohe Übereinstimmung in den Expertenmeinungen zeigt sich die Aktualität dieser Thematik. Daher werden in dem nachfolgenden Kapitel, anhand eines Verhaltenskodex und eigener beruflicher Erfahrungen, Handlungsempfehlungen aufgezeigt.

6 Handlungsempfehlungen

Das Leben in den Vereinigten Arabischen Emiraten ist nach wie vor von der Kultur und Traditionen geprägt und man lebt nach strengen Regeln, die man auch als Gast oder als Gastgeber berücksichtigen sollte. Wie bereits anhand der Kulturdimension von Geert Hofstede erklärt, sind die Menschen in den Vereinigten Arabischen Emirate sehr beziehungsorientiert und eine kollektivistische Gesellschaft. Wie im dritten Kapitel erläutert, bereisen mehr als 8 Millionen Touristen die Vereinigte Arabischen Emirate. Wenn man sich in fremden Ländern aufhält, ist es wichtig, sich im Voraus mit der Kultur auseinanderzusetzen. Somit lassen sich viele Missverständnisse und Irrtümer in der Verhaltensweise vermeiden. Was heißt dies jedoch für die Praxis? Welche Auswirkungen haben diese auf die Geschäfts- und Tourismuskultur? Im nachfolgenden Kapitel wird daher die interkulturelle Etikette anhand dem veröffentlichten Verhaltenskodex der VAE und eigenen Erfahrungen im Berufsleben genau erläutert. Hierbei spielen gängige Umgangsformen und Verhaltensregeln eine große Rolle, die sowohl als Gast in den Vereinigten Arabischen Emiraten als auch als Gastgeber im deutschsprachigen Raum gelten.

6.1 Verhaltenskodex der VAE

Durch den stetig wachsenden Tourismus wurde von der Regierung von Dubai ein Verhaltenskodex aufgestellt und im Jahre 2009 veröffentlicht. Darin werden die Umgangsformen und die Richtlinien festgeschrieben, welche sowohl von den Einheimischen als auch von den Touristen einzuhalten sind. Der Verhaltenskodex wird in sechs Themenbereiche gegliedert und informiert über strafrechtliche Folgen der Nichtbeachtung.²¹¹ In den ersten drei Themenbereichen werden die sozialen Normen wie z.B. Kleiderordnung, Strandverhalten und das Verhalten in der Öffentlichkeit dargestellt. Aber auch die Regeln der Liebesbekundungen werden erwähnt.²¹² Das Händchenhalten in den Vereinigten Arabischen Emiraten ist erlaubt, alle weiteren Zuneigungen wie z.B. Küssen gehören nicht in die kulturellen Gewohnheiten und sind untersagt. Die Regeln der Kleiderordnung werden im nachfolgenden Punkt 6.6. detailliert beschrieben. Das Abspielen von lauter Musik an öffentlichen Plätzen ist untersagt, hierfür werden zugelassene Einrichtungen wie z.B. Restaurants, Bars, Clubs zur Verfügung gestellt. Der Konsum von Alkohol ist ebenfalls nur in solchen Einrichtungen erlaubt. Touristen soll-

²¹¹ Vgl. Dubai FAQs, www.dubaifaqs.com, [Stand 01.06.2016]

²¹² Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

ten sich strikt an diese Regeln halten, da Zuwiderhandlungen mit Geldstrafen oder sogar Inhaftierungen geahndet werden. Touristen, die auf Medikamente angewiesen sind und diese in die Vereinigten Arabischen Emirate mitführen, müssen dies vorab schriftlich durch einen lizenzierten Arzt belegen können. Der vierte Themenbereich beinhaltet die Gleichberechtigung der Menschen. Beleidigungen und eine vulgäre Sprache werden strafrechtlich verfolgt.²¹³ Das Fotografieren und Filmen von einheimischen Bürgern, militärischen Einrichtungen und Herrscherpalästen sind verboten. Im fünften Themenbereich wird auf das umweltfreundliche Verhalten insbesondere durch Wiederverwertung von Abfall, Wassereinsparungen und fachgerechte Müllentsorgung aufmerksam gemacht.²¹⁴ Das Wegwerfen von Abfall in der Öffentlichkeit bestraft die Polizei mit Geldbußen. Im letzten und sechsten Punkt des Verhaltenskodexes wird auf die Berücksichtigung der Traditionen hingewiesen.²¹⁵ Die Moscheen kündigen jedes der fünf Gebete am Tag mit einem Aufruf an. Die Musik wird während dieser Zeit in allen öffentlichen Einrichtungen sowie in Autos aus Respekt gegenüber der Religion ausgeschaltet. Während des Fastenmonats „Ramadan“ wird von der arabischen Gesellschaft ein rücksichtsvolles Verhalten der Touristen erwartet. Bei Tageslicht sollte in der Öffentlichkeit auf den Konsum von Essen und Trinken sowie das Rauchen verzichtet werden. Dieser Verhaltenskodex beinhaltet ausschließlich Bestimmungen, die strafrechtlich verfolgt werden.

In den folgenden Punkten werden zusätzlich weitere soziale Komponenten anhand eigener Erfahrungen im Berufs- und Alltagsleben detailliert erläutert.

6.2 Begrüßung & Kennenlernen

Höflichkeit und Respekt stehen in den Vereinigten Arabischen Emiraten an erster Stelle. Eine korrekte und formelle Ansprache ist hierbei zwingend. Von der arabischen Grußformel „as-salamu alaikum“, der Friede sei mit dir, ist als Nicht-Muslime abzuraten. Dennoch wird es von der arabischen Gesellschaft als positiv empfunden einige arabische Wörter zu kennen und diese auch anwenden zu können. Des Weiteren ist der korrekte Titel von großer Bedeutung. Mit dem Titel „Sheikh/ Sheikah“ bringt man seinen Respekt zum Ausdruck. Ebenso werden die Herrscher und Mitglieder der Herrscherfamilie mit diesem Titel angesprochen, wie z.B. Sheikh Mohammed bin Rashid al Maktoum aus Dubai. Ein schwieriger Teil der korrekten Anrede ist die Nennung der

²¹³ Vgl. Dubai FAQs, www.dubaifaqs.com, [Stand 01.06.2016]

²¹⁴ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

²¹⁵ Vgl. ebenda, [Stand 01.06.2016]

Namen in der richtigen Reihenfolge. Hierbei wird zuerst der Eigenname genannt, dann der Name des Vaters, danach der Name des Großvaters und am Schluss stehen der Familienname und der Name des Clans. Dennoch sollte man immer abwarten, welche Begrüßungsform der Emirati wählt. Der Händedruck fällt im Vergleich zu den deutschsprachigen Ländern relativ locker aus. Aus religiösen Gründen bleibt es der emiratischen Frau überlassen, die Hand zu reichen. Reicht sie die Hand, darf man sie gerne annehmen, ansonsten wird Abstand gewahrt. Ein starker Blickkontakt gegenüber der Frau sollte vermieden werden. Ein Kopfnicken gegenüber der emiratischen Frau ist ebenfalls ausreichend und ein Zeichen des Respekts. Das Umarmen und das Küssen auf die Wangen oder sogar auf die Nasenspitze gelten ausschließlich für die Begrüßung zwischen Männern aus den Vereinigten Arabischen Emiraten. Es ist zu beachten, dass die emiratische Gesellschaft die deutsche Distanz als unhöflich und verletzend wertet, da in den Vereinigten Arabischen Emiraten das nahe Herantreten üblich ist. Bei im Sitzen geführten Verhandlungen und Gesprächen darf für den Gegenübersitzenden die Schuhsohle niemals zu sehen sein, da diese als unrein gilt und den Gesichtsverlust bedeutet. Bei dem Kennenlernen sind neben der Begrüßung auch weitere Umgangsformen wie die Visitenkarte sowohl in der Tourismusbranche als auch in der Wirtschaft von großer Bedeutung. Kontakte und Beziehungen sind in den Vereinigten Arabischen Emiraten sehr hilfreich. Entscheidend hierbei ist die Übergabe der Visitenkarte mit der rechten Hand, da die linke Hand als unrein angesehen wird und nur für sanitäre Reinigungen vorgesehen ist. Ein weiterer wichtiger Punkt, um dem Gegenüber das Interesse an der Kultur zu vermitteln, ist der beidseitige Bedruck der Visitenkarte, wobei eine Seite auf Arabisch und die andere auf Englisch verfasst sein sollte.

6.3 Kommunikationsstil

Durch die widrigen Lebensumstände in der Vergangenheit waren der Rückhalt und die Gemeinschaft in der Familie überlebenswichtig. Trotz der schnellen Entwicklung in die Neuzeit werden diese alten Werte weiterhin im Alltagsleben gepflegt und gelebt. Der Kommunikationsstil ist aufgrund dessen sehr persönlich. Ein „Smalltalk“ am Anfang des Gesprächs ist sehr erwünscht. Fragen zum Wohl der Familie sind sehr wichtig, signalisieren dem emiratischen Bürger ein reges Interesse und erleichtern den Einstieg in die Konversation. Unerwartete Besuche von Familienmitgliedern sind in geschäftlichen Terminen ebenfalls alltäglich. Dies darf nicht als Störung oder unprofessionell angesehen werden, sondern als Möglichkeit, schnell Kontakte knüpfen zu können und um einen Einblick in das Netzwerk zu erhalten. Des Weiteren werden gerne einheimische und traditionelle Sportarten als Thema aufgegriffen, wie z.B. Pferde- oder Kamelrennen. Mannschaftssportarten sind sehr beliebt, was auf die kollektivistische Kultur zurückzuführen ist. Die Bürger der Vereinigten Arabischen Emirate werden als sehr humorvoll bezeichnet, ebenso auch als fantasievoll in der Kommunikation. Es werden

gerne höfliche Floskeln wie z.B. „Es ist mir eine Ehre...“ oder auch Anekdoten benutzt. Wörter wie „nein“ oder „niemals“ sind nicht erwünscht und werden als unhöflich angesehen. Diese sollten mit Umschreibungen oder Alternativwörtern zum Ausdruck gebracht werden.

6.4 Netzwerk & Einladungen

In der arabischen Kultur ist es wichtig die Beziehungen, die man einmal aufgebaut hat, zu pflegen. Wie schon im Kapitel „Kommunikationsstil“ erläutert, sind Kontakte in den Vereinigten Arabischen Emiraten sehr hilfreich. Das „Insider-Wissen“ hat in der Tourismusbranche klare Vorteile, die z.B. bei einer Hotelzimmerbuchung hilfreich sind. In der arabischen Kultur ist es üblich, dass die Familie gerne die Zeit zusammen verbringt. Mitarbeiter in einem Hotel sollten darauf achten, Zimmer mit einer Verbindungstüre zur Verfügung zu stellen, sodass sich die Familienmitglieder jederzeit besuchen können. In Bad und Toilette befindet sich in den Vereinigten Arabischen Emiraten ein Wasserschlauch, der für die Reinigung gebraucht wird. In der Regel bevorzugen arabische Gäste Hotelzimmer mit einem Bidet im Bad, um dies als Ersatz nutzen zu können. Da die islamische Religion den Genuss von Alkohol verbietet und viele emiratische Bürger daran festhalten, werden die alkoholischen Getränke aus den Minibars in den Zimmern entfernt. Dies soll den Respekt vor dem islamischen Glauben zeigen. Der persönliche Kontakt ist im Geschäftsleben wichtig. Gegenseitiges Vertrauen ist die Grundlage für eine gute Geschäftsbasis und es verlangt viel Zeit, dieses zu gewinnen. Mehrmalige Geschäftsreisen im Jahr sind ebenfalls unabdingbar. Während des Aufenthalts sollte man eine enge Verbindung zu den Familienangehörigen aufbauen, da die Weiterempfehlung im Bekanntenkreis sehr vorteilhaft sein kann.

Persönliche Einladungen sollten die ersten zwei Male höflich abgelehnt werden. Wenn diese ein drittes Mal angeboten wird, darf man gerne zusagen. Dies zeigt, dass die Einladung nicht aus Pflichtgefühl sondern aus persönlichem Interesse ausgesprochen wird. Gastgeschenke sind ebenfalls gerne gesehen, jedoch muss der islamische Glauben berücksichtigt werden. Geschenke, die Alkohol oder Schweinefleisch beinhalten, wären ein fataler Fehler. Es ist ratsam, Gefälligkeiten mit dem Bezug zur Heimat zu schenken. Reist man in die Vereinigten Arabischen Emirate, werden Geschenke aus der deutschen Kultur sehr geschätzt. Der Gastgeber wird allerdings das Geschenk nicht vor den Gästen öffnen. Er wird sich bedanken und das Geschenk bei Seite legen. Der Grund hierfür ist, das Missfallen oder die Enttäuschung über das Geschenk überspielen zu müssen. Die Geschichte der Gastfreundschaft geht auf eine jahrhundertalte Gepflogenheit zurück und ist ein wichtiger Bestandteil, das Leben in einer Gemeinschaft zu festigen. Vieles aus der Tradition ist heutzutage noch stark im täglichen Leben verankert. Bietet der Gastgeber keinen Kaffee oder Tee zur Begrüßung, ist der

Gast unerwünscht. Nimmt der Gast hingegen das angebotene Getränk nicht an, wird dies als Unzufriedenheit mit dem Gastgeber verstanden. Die emiratischen Bürger sind stolz auf ihre Tradition und Gastfreundschaft, sie gelten als besonders herzlich und großzügig. Es ist ein Zeichen der Freundschaft, das Angebot einer Einladung und den darauf folgenden arabischen Kaffee anzunehmen.

6.5 Tischkultur

Zum Aufbau einer erfolgreichen Geschäftsverbindung gehören auch Geschäftsessen. Wie schon im vorigen Punkt beschrieben, wird als Begrüßung eine Tasse arabischer Kaffee angeboten, der mit der rechten Hand entgegen genommen werden soll. Es ist zu empfehlen, das Getränk dreimal oder viermal anzunehmen. Erst nach dem Begrüßungsritual kommt es zum Servieren der Mahlzeiten. Es ist üblich, dass alle Gerichte sowohl zu Hause als auch in den Restaurants gleichzeitig aufgetischt werden. Es ist höflich, von allem zu probieren und dabei möglichst viel zu essen, um dem Gastgeber die Zufriedenheit zu zeigen. Leere Teller signalisieren dem Gastgeber, dass das Essen nicht ausreichend war und man um Nachschlag bittet. Ist keine weitere Portion gewünscht, sollte man einen kleinen Rest auf dem Teller zurücklassen. Fällt das Mahl sehr vielseitig und umfangreich aus, kann man davon ausgehen, der Gastgeber legt viel Wert auf diese Einladung.

6.6 Dresscode

Wie bereits im zweiten Kapitel „Kleidung“ erläutert, tragen die einheimische Frauen eine schwarze „abaya“ und die Männer eine weiße „kandura“. Weibliche Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten tragen während des Aufenthalts in den deutschsprachigen Ländern größtenteils die traditionelle Kleidung. Männer hingegen kleiden sich während des Aufenthalts europäisch. Für deutschsprachige Touristen gelten in den Vereinigten Arabischen Emiraten nur beschränkt Kleiderordnungen. In den öffentlichen Bereichen wie z.B. Einkaufszentren, Restaurants und auf der Straße sollte man sich als Tourist bedeckt kleiden, knielanger Rock oder Hose und ein schulterbedeckendes Oberteil. Knielangbedeckte Kleidung gilt hierbei auch für die männlichen Touristen. Bei einem Besuch in einer Moschee ist das Tragen einer traditionellen „abaya“ für Frauen Pflicht. Am Strand ist das Tragen von Bikinis und Badeanzügen gestattet. Kurze Kleider und Röcke sind im Nachtleben wie z.B. in Clubs oder Bars erlaubt.

6.7 Meeting & Verhandlungsstil

Insbesondere in Meetings und Verhandlungen herrschen gravierende Unterschiede zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Kultur. Geschäftstermine finden zwischen gleichgestellten Managern statt, die nach einem vereinbarten Muster durchgeführt werden sollten. Höflichkeitsgesten und das Erkunden nach dem Wohl der Familie, wie in den vorherigen Punkten beschrieben, gehört ebenso zum Inhalt. Bezüglich dem direkten Kontakt mit dem emiratischen Bürger ist es wichtig zu erwähnen, dass die rechte Seite dem wichtigsten und dem ranghöchsten Gast reserviert ist. Die Person auf der rechten Seite des Emiratis sollte ebenso den Raum als Erster verlassen. Wie in deutschsprachigen Ländern ist es üblich nochmals aufzustehen, falls ein weiterer Gast den Raum betritt. Wie bereits in der Dimension von Hall erwähnt, spielt die Zeit in den Vereinigten Arabischen Emiraten keine große Rolle. Verhandlungen können in diesem Land nur mit viel Geduld und genügend Zeit erfolgreich durchgeführt werden. Jedoch wird von den deutschsprachigen Partnern immer ein pünktliches Erscheinen erwartet, da diese Eigenschaft in den VAE sehr geschätzt wird. Verspätet man sich, wird dies als unhöflich angesehen. Wie bei privaten Einladungen ist ein „Nein“ auch im Geschäftsleben nicht erwünscht. Der emiratische Bürger hält sich strikt an mündliche und schriftliche Abmachungen. Im Fastenmonat „Ramadan“ werden keine Geschäftstermine angesetzt.

Das Handeln auf einem traditionellen Basar gehört mit zur arabischen Kultur. Die genannte Summe ist noch nicht der Endpreis. Besonders beim Kauf von Souvenirs oder Textilien sollte man versuchen, den Preisvorschlag möglichst tief zu halten. Festpreise gelten nur in Supermärkten, für Lebensmittel oder in Apotheken. Die Möglichkeiten der Preisverhandlungen sind auch ein Vorteil für deutschsprachige Geschäftsleute, Nachverhandlungen einplanen zu können. Sowohl die Geschäftsleute als auch die Touristen erwarten in den Emiraten niedrige Preise für beste Qualität. Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten jedoch legen viel Wert auf das deutsche Qualitätsmerkmale und sind bereit viel Geld dafür auszugeben.

7 Fazit

Die Arbeit soll die zunehmende Bedeutung der interkulturellen Kommunikation aufzeigen. Hierzu wurde die interkulturelle Kommunikation in der Tourismusindustrie anhand des Beispiels der Vereinigten Arabischen Emirate und der deutschsprachigen Länder gewählt. Der einerseits nur mit kurzen Unterbrechungen relativ lang anhaltende wirtschaftliche Aufschwung in den Emiraten, verbunden mit einem entsprechenden Vermögenszuwachs des Einzelnen, sowie andererseits der Trend der Europäer, sich für fremde Kulturen zu interessieren und sich von althergebrachten Urlaubsgepflogenheiten zu verabschieden, führte in den letzten Jahren zu einer verstärkten touristischen Bewegung aus den Emiraten und in die Emirate. Dieser Trend scheint auch zukünftig ungebrochen zu sein. Um die wechselseitige Reise- und Tourismustätigkeit harmonisch und in einem positiven Umfeld zu gestalten, bedarf es auf beiden Seiten der Bereitschaft, das Grundverständnis für die jeweiligen kulturellen Verhältnisse und Gepflogenheiten aufzubringen. Die Reisenden aus den Emiraten haben sich in den letzten Jahren in verschiedenen deutschsprachigen Regionen und Metropolen zu einem gewichtigen Wirtschaftsfaktor entwickelt. Es wird davon ausgegangen, dass der Zustrom von Reisenden aus den VAE auch zukünftig über dem Durchschnitt liegen wird. Es wird daher weiterhin unerlässlich sein, sich insbesondere in der Tourismusbranche mit dieser fremden Kultur und dem Stellenwert der Religion auseinanderzusetzen, um Kulturkonflikte zu vermeiden und um nicht an Attraktivität als Reiseziel einzubüßen, zumal Personen aus diesen Regionen oftmals ungerechtfertigt mit Vorurteilen bedacht werden. Laut einer Studie der Münchner BBE Handelsberatung haben die Gäste aus den VAE ein Problem mit der Gastfreundschaft und der Freundlichkeit der deutschsprachigen Bevölkerung.²¹⁶ Viele der Menschen reagieren zurückhaltend. Jedoch wird dies von den Emirati als unfreundlich angesehen. Es ist daher wichtig, das Personal entsprechend zu schulen. Der Tourismus in die Emirate hat für die Europäer in den letzten Jahren mehr und mehr an Attraktivität gewonnen. Für die VAE ist es ebenfalls ein gewichtiger Faktor, um eine Diversifizierung der Wirtschaft zu betreiben und um langfristig die Abhängigkeit vom Öl zu reduzieren. Entsprechende Investitionsprogramme wurden in Angriff genommen, um die Attraktivität als Urlaubsdestination weiter zu erhöhen und zu festigen. Auch dem Reisenden in die Emirate ist anzuraten, sich mit den Traditionen, Werten und Normen sowie den modernen VAE vertraut zu machen. Erst das Verstehen des modernen Erscheinungsbildes der Emirate in Kombination mit der traditionellen Denkweise gewährleistet das gewünschte positive touristische Erlebnis.

²¹⁶ tz, www.tz.de, [Stand 10.06.2016]

Literaturverzeichnis

Monographien

Blom, Herman/ Meier, Harald: Interkulturelles Management. Herne/ Berlin 2002

Cramer, Tobias: Globalisierung. Interkulturelle Zusammenarbeit in multinationalen Teams. München 2007

Dodd, Charley H.: Dynamics of Intercultural Communication. 5.Auflage 1997

Emrich, Christin: Interkulturelles Management, Erfolgsfaktoren im globalen Business. Stuttgart 2011

Falkner, Verena: Emirates Dates. Wien 2011

Hall, Edward T: The Silent Language. New York 1973

Hall, Edward T: The Dance of Life: The Other Dimension of Time. New York 1983

Hall, Edward T: The Hidden Dimension. New York 1990

Hall, Edward T: Beyond Culture. New York 1976

Hall, Edward T./ Hall, Mildred Reed: Understanding Cultural Differences: Germans, French and Americans. Boston 1990

Henning, Christoph: Reiselust: Touristen, Tourismus und Urlaubskultur. Berlin 1999

Hofstede, Geert/ Hofstede, Gert Jan/ Mayer, Petra: Lokales Denken, Globales Handeln. 4. Auflage, München 2009

Hübner, Renate: Interkulturelle Kommunikation im Tourismus. Eine Analyse von Reisebeilagen im Hinblick auf ihren Beitrag zur Interkulturellen Kommunikation. Wien 1989

Maletzke, Gerhard: Interkulturelle Kommunikation, Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen 1996

Opaschowski, Horst W.: Tourismus, Eine systematische Einführung, Analysen und Prognosen. 3. Auflage, Opladen 2002

Samonig, Tanja: Dubai – die Entwicklung einer diversifizierten Wirtschaft innerhalb der UAE. Graz 2001

Schirmmacher, Christine/ Spuler-Stegemann, Ursula: Frauen und die Scharia. Die Menschenrechte im Islam. München 2006

Scollon, Ron/Scollon, Wone Suzanne/Rodney H. Jones: Intercultural Communication: A Discourse Approach. 3rd Addition, Wiley-Blackwell 2012

Spieß, Erika/ von Rosenstiel, Lutz: Organisationspsychologie. München 2010

Rath, Claus-Dieter: Notizen zur Psychoanalyse des Reisens. In: Kramer, Dieter und Ronald Lutz (Hrsg.): Reisen und Alltag. Beiträge zur kulturwissenschaftlichen Tourismusforschung. Frankfurt am Main 1992

Rothlauf, Jürgen: Interkulturelles Management mit Beispielen aus Vietnam, China, Japan, Russland und den Golfstaaten. 2. Auflage, München 2006

Schlesinger, Dieter M./ Scheuring, Gabriele K.: Vereinigte Arabische Emirate: Wirtschaft, Kultur und geographische Strukturen. 1.Auflage, München 2008

Trompenaars, Fons/ Hampden-Turner: Riding the Waves of Culture, Understanding Diversity in Global Business. 2.Edition, Fairfield 1998

Wohlleben, Nadja: Zwischen Tradition und Moderne – Frauen in den Vereinigten Arabischen Emiraten, Mit Fokus auf das Emirat Dubai. Band 42, Marburg 2011

Internetquellen

Abu Samra-Rohte, Dr. Dalia/ Hamarneh, Muzainah/ Scheiter, Anna Christina: Aus- und Weiterbildung in den Bereichen Medizin und Hotellerie. 20.10.2014,

URL:

http://vae.ahk.de/fileadmin/ahk_vae/06_Market_Information/Publications/Marktstudien/Aus-_Weiterbildung_2014_Final.pdf, [Stand 15.05.2016]

Abu Samra-Rohte, Dr. Dalia/Fenk, Marie/ Noun Sandawi, Norma/ Schröer, Yann: Energieeffizienz und erneuerbare Energien. März 2015, URL: [https://www.export-erneuerba-](https://www.export-erneuerba-re.de/EEE/Redaktion/DE/Downloads/Publikationen/AHK_Zielmarktanalysen/zma_katar_vae_2015_geb.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

[re.de/EEE/Redaktion/DE/Downloads/Publikationen/AHK_Zielmarktanalysen/zma_katar_vae_2015_geb.pdf?__blob=publicationFile&v=3](https://www.export-erneuerba-re.de/EEE/Redaktion/DE/Downloads/Publikationen/AHK_Zielmarktanalysen/zma_katar_vae_2015_geb.pdf?__blob=publicationFile&v=3), [Stand 15.05.2016]

APA: Asiens Touristen fliegen verstärkt auf Österreich. 12.05.2014

URL: <http://www.salzburg.com/nachrichten/oesterreich/wirtschaft/sn/artikel/asiens-touristen-fliegen-verstaerkt-auf-oesterreich-1-106383/>, [Stand 01.06.2016]

Auslandslust, Erlebe die Welt: Arbeiten in den Vereinigten Arabischen Emiraten.

URL: http://www.auslandslust.de/jobs-im-ausland_vereinigtearabischeemirate, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Vereinigte Arabische Emirate. März 2016, URL:

http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/01-Nodes_Uebersichtsseiten/VereinigteArabischeEmirate_node.html, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Vereinigte Arabische Emirate: Reise- und Sicherheitshinweise.

18.06.2016, URL: http://www.auswaertiges-amt.de/sid_2777488F596A7ED5B25B2D00491B3546/DE/Laenderinformationen/00-SiHi/Nodes/VereinigteArabischeEmirateSicherheit_node.html, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Beziehungen zu Deutschland. März 2016, URL:

http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Bilateral_node.html, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Wirtschaft. März 2016, URL: [http://www.auswaertiges-](http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Wirtschaft_node.html)

[amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Wirtschaft_node.html](http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Wirtschaft_node.html), [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Außenpolitik. März 2016, URL: http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Aussenpolitik_node.html, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Staatsaufbau/ Innenpolitik März 2016, URL: http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Innenpolitik_node.html, [Stand 15.05.2016]

Auswärtiges Amt: Kultur- und Bildungspolitik. März 2016, URL: http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/VereinigteArabischeEmirate/Kultur-UndBildungspolitik_node.html, [Stand 15.05.2016]

Bär, Niklaus A.: Die Gebetszeit im Islam. URL: <http://www.nabkal.de/namaz.html>, [Stand 15.05.2016]

DCTM: Tourismusvision 2020. URL: <http://www.visitdubai.com/de/department-of-tourism/about-dtcm/tourism-vision-2020>, [Stand 01.06.2016]

DCTM: Wachstumsförderung Mittlerer Markt Hotelsegment. URL: <http://www.visitdubai.com/de/department-of-tourism/about-dtcm/projects-and-initiatives/growing-midmarket-hotel-segment> [Stand 01.06.2016]

Discover Arabia: Tourismus in den Emiraten, Eine Erfolgsgeschichte. URL: http://www.discover-arabia.de/VAE/tourismus_emirate.html, [Stand 01.06.2016]

Dreyer, Christoph/ Sir Bani Jas: Abu Dhabi setzt auf Geschichte statt Glamour. 30.01.2012, URL: <http://www.welt.de/reise/article13841468/Abu-Dhabi-setzt-jetzt-auf-Geschichte-statt-Glamour.html>, [Stand 01.06.2016]

Dubai FAQs: The Dubai Code of Conduct decency rules and laws. 07.08.2015, URL: <http://www.dubaifaqs.com/dubai-code-of-conduct.php>, [Stand 01.06.2016]

DZT Deutsche Zentrale für Tourismus: Marktinformationen, Incoming-Tourismus Deutschland 2016, Arabische Golfstaaten. URL: http://www.germany.travel/media/pdf/marktinformationen__lang_/regionalmanagement__asien__australien/Arabische_Golfstaaten.pdf, [Stand 01.06.2016]

Espey, Robert: Dubai führt Krankenversicherungspflicht ein. 10.02.2014, URL: <http://www.gtai.de/GTAI/Navigation/DE/Trade/Maerkte/suche,t=dubai-fuehrt-krankenversicherungspflicht-ein,did=957726.html>, [Stand 15.05.2016]

Henning, Carsten: Neue Superlative in Dubai. 13.04.2016,
URL: <https://hottelling.net/tag/dubai/>, [Stand 01.06.2016]

H.H. Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum: UAE National Day: 13 Powerful quotes from UAE's innovative leaders. 02.12.2014, URL: <http://www.elanthemag.com/uae-national-day-12-powerful-quotes-uaes-innovative-leaders/>, [Stand 18.05.2016]

Hofstede Geert, Hofstede Gert Jan: Lokales Denken, Globales Handeln. 5. Auflage, München 2011, e-book, URL: https://www.amazon.de/Lokales-Denken-globales-Handeln-Wirtschaftsberater/dp/3423508078/ref=sr_1_1?ie=UTF8&qid=1466338130&sr=8-1&keywords=hofstede+globales+denken, [Stand 19.5.2016]

Hofstede, Geert: The Hofstede Centre. URL: <https://www.geert-hofstede.com/arab-emirates.html>, [Stand 19.05.2016]

Hofstede, Geert: The Hofstede Centre. URL: <https://www.geert-hofstede.com/germany.html>, [Stand 19.05.2016]

Hofstede, Geert: The Hofstede Centre. URL: <https://www.geert-hofstede.com/austria.html>, [Stand 19.05.2016]

Hofstede, Geert: The Hofstede Centre. URL: <https://www.geert-hofstede.com/switzerland.html>, [Stand 19.05.2016]

Hoheisel. E.: Vereinigte Arabische Emirate. URL: <http://www.flaggenlexikon.de/fvae.htm>, [Stand 18.05.2016]

Hotelleriesuisse, Suisse Hotel Association: Gäste aus den Golfstaaten in der Schweiz. Nov. 2013 URL: https://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf6/Golfstaaten_dt_mittel.pdf, [Stand 01.06.2016]

Hölscher, Dr. Stefan: Systemische Fragen. 2006, URL: http://www.metrionconsulting.de/sites/default/files/X1_Fragen_Kurzfassung_neu_0110_SH.pdf, [Stand 01.06.2016]

IHK Berlin: VAE Vereinigte Arabische Emirate. URL: https://www.ihk-berlin.de/Service-und-Beratung/international/Laender_und_Maerkte/MENA/Golfstaaten/VAE_Vereinigte_Arabische_Emirate/2279148, [Stand 15.05.2016]

Jochum, Hanna: Burka-Verbot treibt arabische Touristen nach Bayern. 27.07.2012, URL: <http://www.welt.de/reise/nah/article108400068/Burka-Verbot-treibt-arabische-Touristen-nach-Bayern.html>, [Stand 01.06.2016]

Klausbichler: Positive Impulse für den Tourismus aus Asien. 08.05.2015,
URL: <https://newsroom.austriatourism.com/2015/05/positive-impulse-fuer-den-tourismus-aus-asien/>, [Stand 01.06.2016]

Konigorski, Monika: Halal-Tourismus in Deutschland. 18.05.2015
URL: http://www.deutschlandfunk.de/weltweites-ranking-halal-tourismus-in-deutschland.886.de.html?dram:article_id=322895, [Stand 01.06.2016]

Krizak, Rebecca: Neue Nase als Urlaubsmitsbringsel aus München. 09.04.2014
URL: <http://www.welt.de/regionales/muenchen/article126763324/Neue-Nase-als-Urlaubsmitsbringsel-aus-Muenchen.html>, [Stand 01.06.2016]

Kunz, Elmar: Gigantomanie mit Fragezeichen, Tourismus in den Golfstaaten. Juni 2007, URL: <http://www.frankfurt-main.ihk.de/international/auslandsmaerkte/laenderkontakte/g-k/golfstaatentourismus/>, [Stand 01.06.2016]

Lang, Sabine: Empirische Forschungsmethoden. URL: https://www.uni-trier.de/fileadmin/fb1/prof/PAD/SP2/Allgemein/Lang_Skript_komplett.pdf, [Stand 01.06.2016]

Meyer, Christoph: Scheichs entdecken Deutschland als Urlaubsland. 29.07.2013
URL: <http://www.stuttgarter-nachrichten.de/inhalt.touristen-vom-golf-scheichs-entdecken-deutschland-als-urlaubsland.b43c69c4-6b18-434d-ac93-5accb44ada31.html>, [Stand 01.06.2016]

MOEW: The State of Environment Report 2015. URL: <http://www.moew.gov.ae/assets/26264bc2/the-state-of-environment-report-en.aspx>, [Stand 15.05.2016]

Molzbichler, Daniela: Kulturen in Konflikt, Anleitungen für einen konstruktiven Umgang mit interkulturellen Konflikten und transkulturelle Lösungsstrategien.
URL: http://www.alois-mock.at/download/diss_molzbichler.pdf, [Stand 19.05.2016]

n-tv: Weltrekord pünktlich zur EXPO 2020, Dubai baut größte Skihalle der Welt.
URL: <http://www.n-tv.de/panorama/Dubai-baut-groesste-Skihalle-der-Welt-article15654331.html>, [Stand 01.06.2016]

ORF: Arabische Urlauber entdecken Österreich. URL: <http://oesterreich.orf.at/stories/2518388>, [Stand 01.06.2016]

Orhan, Mehmet A.: Lecture, Culture in Organizations and Organizational Culture.
URL: <http://maorhan.com/lecture-culture-in-organizations-and-organizational-culture/>,
[Stand 29.05.2016]

Pasvantis, Katrin: Vereinigte Arabische Emirate investieren weiter in öffentliche Bereiche. 14.12.2015, URL: <http://www.gtai.de/GTAI/Navigation/DE/Trade/Maerkte/suchet=vereinigte-arabische-emirate-investieren-weiter-in-oeffentliche-bauten,did=1369580.html>, [Stand 15.05.2016]

Pasvantis, Katrin: Die VAE suchen nach innovativen Lösungen im Wassermanagement. 05.05.2016, URL: <http://www.gtai.de/GTAI/Navigation/DE/Trade/Maerkte/suche,t=die-vae-suchen-nach-innovativen-loesungen-im-wassermanagement,did=1453832.html>, [Stand 15.05.2016]

Prändl, Dipl.-Psych. Ingeborg: Werte – Normen – Rollen. 2011, URL: <http://gesellschaft.pscho-wissen.net/werte-und-normen/index.html>, [Stand 18.05.2016]

Professional Academy: Marketing Theories – PESTEL-Anaysis. URL: <http://www.professionalacademy.com/blogs-and-advice/marketing-theories---pestel-analysis>, [Stand 18.05.2016]

Reuters: Milliardenauftrag: Südkorea baut Atomkraftwerk in der Wüste. 27.12.2009, URL: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/milliardenauftrag-suedkorea-baut-atomkraftwerk-in-der-wueste-a-669140.html>, [Stand 15.05.2016]

Statista: Anzahl der Übernachtungen in Deutschland aus dem Quellmarkt Asien, Australien und Afrika in den Jahren 2012 bis 2014 und 2030. URL: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/182498/umfrage/anzahl-der-uebernachtungen-aus-dem-quellmarkt-asien/> [Stand 01.06.2016]

Statista: Beliebteste Produktgruppen bei Einkäufen arabischer Touristen in Deutschland im Jahr 2013. URL: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/262617/umfrage/beliebteste-produkte-bei-arabischen-touristen-in-deutschland/>,
[Stand 01.06.2016]

Statista: Anzahl der Hotelübernachtungen in Dubai im Jahr 2013 nach Herkunftsregion. URL: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/487153/umfrage/hoteluebernachtungen-in-dubai-nach-herkunftsregionen/>, [Stand 01.06.2016]

Schlüter, Peter/ Keimer, Christoph: Arbeitsrecht in den Vereinigten Arabischen Emiraten. Juni 2011, URL: http://schlueter-graf.de/wp-content/uploads/2011/06/Leitfaden_Arbeitsrecht_VAE_Juni_2009-Juni_2011.pdf, [Stand 15.05.2016]

Thomas, Alexander/ Utler, Astrid: Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandards. URL: [file:///C:/Users/Ultra/Downloads/9783531174983-c1%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Ultra/Downloads/9783531174983-c1%20(3).pdf), [Stand 19.05.2016]

VBG: Körpersprache und Distanzzonen. URL: <https://www.vbg.de/wbt/gewaltpraevention/daten/html/437.htm>, [Stand 29.05.2016]

Walther, Heiner: V. A. Emirate. URL: <https://www.liportal.de/v-a-emirate/ueberblick/>, [Stand 15.05.2016]

Walther, Heiner: V. A. Emirate. URL: <https://www.liportal.de/v-a-emirate/geschichte-staat/>, [Stand 15.05.2016]

Walther, Heiner: V. A. Emirate. URL: <https://www.liportal.de/v-a-emirate/wirtschaft-entwicklung/>, [Stand 15.05.2016]

Walther, Heiner: V. A. Emirate. URL: <https://www.liportal.de/v-a-emirate/gesellschaft/>, [Stand 15.05.2016]

Walther, Heiner: V. A. Emirate. URL: <https://www.liportal.de/v-a-emirate/alltag/>, [Stand 15.05.2016]

Welte, Johannes: Einkaufs-Mekka München: So ticken die Araber. 15.07.2013, URL: <http://www.tz.de/muenchen/stadt/einkaufs-mekka-muenchen-ticken-araber-2502061.html>, [Stand 10.06.2016]

Wiktorin, Anne: Die Arabische Emirate planen CO2-freie Stadt. 15.03.2008, URL: <http://www.handelsblatt.com/technik/energie-umwelt/masdar-city-die-arabischen-emirate-planen-co2-freie-stadt/2934858.html>, [Stand 15.05.2016]

Wirtschaftslehre: Kulturdimensionen nach Hofstede. URL: <http://www.wirtschaftslehre.de/kulturdimensionen-nach-hofstede.html>, [Stand 19.05.2016]

Wirtschaftslexikon24: PESTEL-Analyse. URL: <http://www.wirtschaftslexikon24.com/e/pestel-analyse/pestel-analyse.htm>, [Stand 18.05.2016]

Wirtschaftswissen: Fragetechnik, Der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen. 18.01.2015 URL: <https://www.wirtschaftswissen.de/marketing-vertrieb/public-relations/unternehmenskommunikation/fragetechnik-der-unterschied-zwischen-offenen-und-geschlossenen-fragen/>, [Stand 01.06.2016]

Zaugg, Sven: Schweizer Touristiker werben um reiche Araber. 12.02.2013
URL: <http://www.20min.ch/finance/news/story/30550023>, [Stand 01.06.2016]

Zell, Dr. Helmut: Interkulturelles Management. URL: <http://www.ibim.de/ikult/fset-interkulturell.htm>, [Stand 19.05.2016]

Zingel: Zwiebelkulturen, Kulturzwiebeln oder die Globalisierung mit Gemüse.
16.10.2008, URL: <http://www.bwl24.net/blog/2008/10/16/zwiebelkulturen-kulturzwiebeln-oder-die-globalisierung-mit-gemuse/>, [Stand 18.05.2016]

Anhang

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: Leitfadeninterview.....	XXI
Anhang 2: Interview 1.....	XXIV
Anhang 3: Interview 2.....	XXIX
Anhang 4: Interview 3.....	XXXIV
Anhang 5: Interview 4.....	XXXIX
Anhang 6: Interview 5.....	XLV
Anhang 7: Interview 6.....	LI
Anhang 8: Interview 7.....	LVI

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern. (Einführung in das Thema)

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

- Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutschsprachigen
Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE? (Offene Frage)**
- 1)
- Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.
Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?**
- 2) **(Hypothesen gerichtete Frage)**
- 3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten? (Offene Frage)**
- 4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE? (Offene Frage)**
- 5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen? (Offene Frage)**

- Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?
- 6) (Konfrontationsfrage)

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

- 1) Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen? (Offene Frage)

- Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck? (Hypothesen gerichtete Frage)
- 2)

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?
- 3) (Hypothesen gerichtete Frage)

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit? (Hypothesen gerichtete Frage)
- 4)

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

- 1) **Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter. Stimmen Sie dieser Aussage zu? (Konfrontationsfrage)**

- 2) **Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE? (Offene Frage)**

- 3) **Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten? (Hypothesen gerichtete Frage)**

- 4) **Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken? (Hypothesen gerichtete Frage)**

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den

- 1) **Deutschsprachigen Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?**

Gerade in Ballungszentren wie München, ist der Einfluss aus den Märkten wie den VAE sehr deutlich zu spüren. Man muss sich auf diese Veränderung einstellen und Betriebe wie auch Arbeitsabläufe, Infrastrukturen und Mitarbeiter umstellen, trainieren und einstellen.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig. Wie wirkt sich das auf das Angebot in der

- 2) **Tourismusbranche aus?**

Zwei- oder Dreisprachige Angebote, arabisch sprechende Mitarbeiter, geschulte Mitarbeiter die der Kultur näher gebracht werden, Angebot bei Speisen und Getränken angepasst an das Klientel.

- 3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?**

Geschäftstermine, Klinik-Aufenthalte, Privatreisen zum Einkaufen oder den Klima Bedingungen in den VAE aus dem Weg zu gehen.

- 4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

Sowohl Kurzreisende (bis zu einer Woche) als auch Langzeitreisende (mehrere Wochen bis Monate)

- 5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Halal Essen, andere Gäste mit anderem Glauben separat, extra abgetrennte Bereiche, Ansprechpartner in arabischer Sprache und Gepflogenheiten,

- 6) **Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**

Sehr anspruchsvolle Gäste mit hohen Erwartungen aus ihrem Kulturkreis heraus, die sehr familienfreundlich sind. Aber auch sehr dankbar sein können.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den VAE

- 1) **Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Entscheidender Wirtschaftlicher Faktor.

Extrem hohes Kapital verfügbar und spendabel in europäischen Hotels. Wichtig im Umgang mit den Gästen um Gepflogenheiten zu kennen, bzw. auch „No-Go's“ zu wissen und zu vermeiden. Gäste aus den VAE finden es sehr sympathisch, wenn man als Mitarbeiter (europäischer Herkunft) kleine Sätze auf Arabisch kann.

- 2) **Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen**

Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?

Im Umgang mit Frauen, bzw. gesellschaftlichem Rang.

Als auch in der Art und Weise der Kommunikation, im arabischen wird alles sehr blumig gesprochen

Im Arabischen ist die Deutsche Art und Weise zu sprechen sehr unhöflich und eher sogar beleidigend

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?**
- 3)

Nicht zwingend.

Wenn es sich aus einem lockeren Gespräch heraus ergibt, ja. Ansonsten kann darauf verzichtet

werden, bzw auch nur kurz erklärt werden wie die Unterschiede, zum Beispiel zwischen VAE und Ägypten.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit?**
- 4)

Gäste aus den arabischen Ländern schätzen diese als kleine Aufmerksamkeit. Heutzutage haben sich allerdings alle großen Hotelgruppen in gewisser Weise auf den (nicht zu verachtenden Anteil) an arabischen Gästen eingestellt. Sei es durch die oben genannten Details, oder durch zum Beispiel eine arabische „Roomservice“ Karte mit abgestimmten Speisen oder ähnliches. Dies ist keine Notwendigkeit, allerdings selbstverständlich im 5-Sterne Segment der Hotels, sich an die Gäste anzupassen, bzw. sich darauf einzustellen.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter.

- 1) **Stimmen Sie dieser Aussage zu?**

JA!

- 2) **Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**

Mehr Offenheit und Verständnis für andere Kulturen.

Eine größere Akzeptanz zu anderen Religionen.

- 3) **Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?**

Meiner Meinung nach, ist es gerade in den arabischen Ländern sehr gut zu beobachten, dass die
Jahrhundert alte Kultur und Tradition erhalten werden. Sie passen sich der heutigen Zeit teilweise an, aber viele Traditionen werden auch dadurch einfacher gemacht (Ausrichtung nach Mekka als App auf dem Smartphone, ein Ramadan Timer, etc.)

Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus.

- Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder**
4) **überwiegen die Risiken?**

Tourismus allein sollte kein alleiniger Wirtschaftserfolg garantieren müssen. Dies ist meiner Meinung nach zum Scheitern verurteilt. Der Wirtschaftszweig Tourismus ist ein Zubrot, kann aber nicht einzig und allein eine gesunde Wirtschaft im Land garantieren, siehe am Beispiel Ägypten (ca. 80% der Wirtschaft hängt vom Tourismus ab).

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Nach der Ausbildung in einem Privatgeführten 5-Sterne Superior Hotel im Schwarzwald, ging es mit der MS Europa auf Weltreise. Nach dieser Reise ging es in die Schweiz nach Zürich um dort ein 5-Sterne Luxushotel in Zürich wieder zu eröffnen und ein Team aufzubauen. Dort war ich zuständig für Veranstaltungen, Bälle und VIP Events, von 8 bis 1800 Personen.

2009-2011	Studium zum Diplom Hotelbetriebswirt Hotelfachschule Heidelberg
2011-2013	Assistant Food and Beverage Manager im Hotel Bayerischer Hof
2013-2014	Food and Beverage Manager – Soma Bay in Ägypten
2014	Food and Beverage Manager – Roomers in Frankfurt
2015	Food and Beverage Manager / Matsuhisa – Mandarin Oriental München
2016	On Trade Representative Prestige – Gebietsleiter München/Nordbayern bei Pernod Ricard Deutschland

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutschsprachigen

1) Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?

Der Deutschlandtourismus unterliegt einem anhaltend positiven Trend, der sich auch in 2016 fortsetzt. Tourismus aus dem ME (Golfstaaten) ist in der Regel im Sommer in Deutschland, da aufgrund der hohen Temperaturen im Golf die lokalen der Hitze entfliehen. Sehr viele Gäste kommen aus gesundheitlichen Gründen und nehmen deutsche Krankenhäuser in Anspruch da dies von dem dortigen Gesundheitssystem erlaubt ist. Alle Kosten werden komplett abgedeckt. Des Weiteren verbinden diese Gäste Gesundheit mit Urlaub und verlängern dementsprechend ihre Aufenthalte. München, Hamburg und Berlin genießen im Sommer den Tourismus aus dem Mittleren Osten. Vor allem Süddeutschland hat dort einen großen Vorteil

2) Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?

Viele Stadthotels wie z.B. München, die in der Regel im Sommer aufgrund von Ferien keinen Geschäftstourismus haben, profitieren von den Gästen aus dem mittleren Osten sehr. Da diese Gäste in der Regel mit der kompletten Familie reisen und meistens Suiten, also hochpreisige Zimmer buchen, profitieren alle Hotels. Das Angebot steigt von Jahr zu Jahr und dementsprechend die Raten. Aufgrund des niedrigen Ölpreises sind natürlich auch da Rückgänge zu spüren, da die Regierung der jeweiligen Länder Kosten kürzt.

3) Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?

Um das Land kennenzulernen: München, Berlin, Hamburg sind bevorzugte Städte vor allem der Süden Deutschlands ist ein beliebter Ort für die Gäste aus den VAE

Gesundheitstourismus

Business

4) Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?

Gäste die privat reisen bleiben in der Regel 2 bis 3 Wochen im Sommer, Gäste die aus gesundheitlichen Gründen nach D kommen bleiben in der Regel bis zu 4 Wochen

Geschäftsleute bleiben in der Regel 2 bis 3 Nächte

5) Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?

Sprachschwierigkeiten, Kultur Unterschiede, wie z.B. Frauen benutzen einen separaten Eingang in Hotels, Restaurants, etc. Frauen gehen nur dann in einen Spa-Bereich wenn er strengstens getrennt ist von den Männern

Man sollte als Hotelier sich auf diese Gäste einstellen und in jedem Hotel sollte ein Gebetsraum für Frauen wie auch für Männer vorhanden sein

Gäste reisen in der Regel in größeren Gruppen, man sollte sich darauf einstellen dass die Gäste hohe Ansprüche haben und erwarten dass es kein „nein ist nicht möglich“ gibt. In der Regel reisen sie mit ihren Angestellten die sich um die Kinder und sehr oft auch um das Essen der Gäste kümmern da sie oftmals mit dem eigenen Koch reisen.

Geschäfte-Shopping Center sollten sich auf „private Shopping“ einrichten

- Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**
- 6)

Diese Gäste sind nicht ungeduldig sie haben hohe Erwartungen und sind dem entsprechend auch bereit mehr zu zahlen.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

- 1) **Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Um die Gäste somit besser zu verstehen und somit einen perfekten Service zu geben.

- Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?**
- 2)

In der westlichen Welt sind wir was die Bedeckung der Frauen angeht nicht gewohnt und sehen dies oft als ein negativer Punkt. Es ist nur ein Teil ihrer Religion und sollte von uns akzeptiert werden.

- 3) **Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den**

deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?

Bei dem Umgang mit den Gästen aus VAE muss man sehr auf die Kulturen Unterschiede achten. In den VAE herrschen viele andere Gepflogenheiten und Regeln, die in den deutschsprachigen Ländern nicht vorhanden sind. Es ist auf beiden Seiten erforderlich, sich auf die fremde Kultur einzustellen.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit?**
- 4)

Diese Berücksichtigung ist heutzutage von großer Bedeutung. Oft werden diese Dinge von den arabischen Gästen vorab während der Reservierung angefragt, wie z.B. das Entfernen der alkoholischen Getränke.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

- Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter. Stimmen Sie dieser Aussage zu?**
- 1)

Auf jeden Fall. VAE ist ein sehr gutes Beispiel wo Innovation gefragt ist und aufgrund des Geldes einfach mehr oder weniger alles möglich ist.

- Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**
- 2)

Man muss sich als Land wie auch als Bürger auf die andere Kultur einstellen und dementsprechend handeln. Die Gäste sind sehr religiös und leben ihre Art von Kultur und nehmen diese auch mit in andere Länder. Der strenge Glaube und die strenge Trennung von Frau und Mann muss man als Gastland akzeptieren.

- Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter**
- 3)

Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?

Man merkt immer zunehmender, dass die jungen Emiratis sich vermehrt europäisch kleiden und der Modernisierung anpassen. Jedoch wird dies keinen Einfluss auf die tiefverwurzelte Religion und Tradition haben.

Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?

4)

Saudi Arabien will ja innert 2030 100% unabhängig vom ÖL sein, und das wird sicher eine langfristige erfolgreiche Strategie sein klar ist es mit Risiken verbunden aber die sind schwierig Vorausssehbar. Laut Dubai Airports legte im ersten Quartal 2015 das Passagieraufkommen um 7 % auf 19,6 Millionen zu, wobei mit einer weiteren Steigerung der Touristenzahl im Zusammenhang mit der Dubai Expo 2020 gerechnet wird. Die Inlandsnachfrage wird durch hohe Einzelhandelsumsätze und gestiegenes Vertrauen unterstützt. Die Einzelhandelsumsätze Dubais stiegen 2014 um 7 %. Ein weiteres Wachstum wird aufgrund der gestiegenen Touristenzahl erwartet. Der Immobilienmarkt Dubais gedeiht durch ausländische Investitionen und durch den Reichtum des benachbarten Abu Dhabi.

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

General Manager Kempinski Grand Hotel des Bains St. Moritz, Schweiz

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutschsprachigen

- 1) **Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?**

Im Laufe der Jahre sind die zahlungskräftigen Gäste aus den VAE ein wichtiger Bestandteil in der Jahreskalkulation in unterschiedlichen Branchen, dies betrifft hauptsächlich das Hotel- und Gastgewerbe, medizinische Einrichtungen und den gehobenen Einzelhandel.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

- 2) **Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?**

Die betroffenen Branchen haben sich verstärkt sowohl in organisatorischen als auch in personellen Strukturen auf die Gäste der VAE eingestellt. Dies spiegelt sich auch in dem Angebot und der Sprache der Speisekarten als auch der Ausstattung der Hotelzimmer wieder.

- 3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?**

Kultur- und Bildungsreisen
andere Klimaverhältnisse
andersartige Landschaften (Berge, Schnee, Seen)
vielzählige Einkaufsmöglichkeiten
Medizinreisen

4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

mind. 1 Woche bis zu 3 Monaten. Dies hängt vom Reisegrund ab. Z.B der Verheilungsprozess von medizinischen Eingriffen erfordert einen längeren Aufenthalt. Kultur- und Rundreisen dauern ca. 1-2 Wochen

5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Dies erklärt sich basierend auf der kulturellen Gegebenheit in Verbindung mit der Religion. Man sollte sich mit dem Kommunikationsstil, den Gepflogenheiten und den Ritualen auseinander setzen. Insbesondere sollten die Richtlinien des islamischen Glaubens wie z.B. Schweinefleischverbot, Ramadan, Halal-Speisen berücksichtigt werden.

6) **Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**

Die Gäste aus den VAE gelten durchaus als Gäste mit hohen Erwartungen, aufgrund des gewohnten Lebensstandards und ihrer Vermögensverhältnisse. Jedoch pflegen sie einen dankbaren und familienfreundlichen Umgang.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

1) **Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Um dieses wirtschaftlich wichtige Klientel langfristig zu behalten, ist es von großer Bedeutung, sich mit der Kultur und deren Gepflogenheiten auseinanderzusetzen.

2) **Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen**

Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?

Dies kommt besonders beim Umgang mit den Frauen zum Ausdruck. Auch der Kommunikationsstil ist von Grund auf verschieden. In der arabischen Sprache benutzt man gerne Anekdoten, Vermeidung von „Nein“. Die deutsche Kultur hingegen pflegt einen sehr direkten Stil, welcher in der arabischen Kultur als unhöflich verstanden wird.

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um**
- 3) **sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?**

Der Reisende aus den VAE wird, im Gegensatz mit den Reisenden in die VAE, mit keinen Einschränkungen im Alltag konfrontiert, sondern es bedarf einer Akzeptanz des europäischen, freizügigeren Lebensstils.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie**
- 4) **dies als Notwendigkeit?**

Wenn man sich diese Klientel erhalten will, ist dies eine Notwendigkeit.
Der Gast ist König.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

- Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter. Stimmen Sie dieser Aussage zu?**
- 1)

Ja dieser Aussage stimme ich aufgrund der klimatischen Verhältnisse, der relativ kurzen Distanz sowie der Vielzahl an Attraktionen der Superlative zu.

- Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**
- 2)

Aufgrund der starken religiösen Verankerung in der Kultur sehe ich grundsätzlich keine Auswirkungen, obgleich sich die VAE aus wirtschaftlichen Gründen dem europäischen Tourismus öffnen werden.

- Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?**
- 3)

Die Globalisierung hat einen gewissen Einfluss auf die Lebensstandard- und weise der Bevölkerung, was aber m.E. in absehbarer Zukunft keine Auswirkung auf die tiefverwurzelte religiöse und kulturelle Tradition haben wird.

- Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?**
- 4)

Die VAE ist bereits dabei, ihre Wirtschaftspolitik im industriellen sowie auch im touristischen Bereich auszubauen. Diese Umstrukturierung ist langfristig zwingend erforderlich. Das primäre Risiko liegt jedoch in der Finanzierbarkeit der Diversifikationspolitik, um die Abhängigkeit von der Ölwirtschaft zu reduzieren.

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Mandarin Oriental Hyde Park, London

Hotel Ellington Nice, Frankreich

Hotel & Spa Vatel Nimes, Frankreich

Emirates Palace Abu Dhabi, VAE

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutschsprachigen

1) Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?

Man kann beobachten, dass die Touristen aus den VAE in den deutschsprachigen Ländern von Jahr zu Jahr mehr werden. Besonders in den heißen Monaten flüchten sie nach Deutschland, Schweiz und Österreich. Sie mögen das milde Klima, die vielseitigen Möglichkeiten von Rundreisen, vielseitige Landschaften wie z.B Seen, Berge, Großstädte. Sie sind sehr wohlhabende Gäste und geben dementsprechend viel Geld für Einkäufe, Operationen und Reisen aus.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

2) Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?

Das Angebot der Tourismusbranche passt sich stetig dem Wandel an. Da nicht nur die Anzahl der muslimischen Touristen in deutschsprachigen Ländern steigt, sondern allgemein eine Vielzahl an Immigranten mit muslimischem Hintergrund versucht, sich ein Leben und eine Zukunft in diesen Ländern aufzubauen, sollte das Angebot vielfältig sein. Einheimische aus den Emiraten sind fasziniert von neuen Düften, Luxus, sowohl materiell als auch immateriell und individuellem Service.

3) Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emi-

raten?

Arabische Länder werden kulturell immer offener und westlicher. Besonders in den touristenbesuchten Städten wie Dubai und Abu Dhabi merkt man, dass sowohl Einheimische und Einwanderer, welche 80% der Bürger der VAE ausmachen, ein immer mehr westlich geprägtes Leben führen. Dennoch herrschen immer noch gewisse Regeln und limitierte Freiheiten, die die Einheimischen beachten müssen. Westliche Länder geben ihnen diese Freiheiten. Besonders die weibliche Klientel profitiert von einem Land, welches sowohl Männer als auch Frauen auf gleicher Ebene sieht.

4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

Die Gäste aus den VAE bleiben durchschnittlich von 10 Tagen bis zu paar Monaten. Oft sind Operationen die Reisegründe, die einen längeren Aufenthalt erfordern. Des Weiteren werden mehrere Zimmer oder sogar ein ganzes Stockwerk in den Hotels gebucht, da die gesamte Familie reist.

5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Gäste aus dem arabischen Raum legen sehr viel Wert auf ihre Religion und Respekt. Sehr religiöse Gäste möchten auch dann fünf Mal am Tag beten, auch wenn sie nicht in ihrem eigenen Land sind. Und solche Kriterien sollte man berücksichtigen und tolerieren.

6) **Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen**

Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?

Touristen aus den VAE legen vielleicht nicht sehr viel Wert auf Pünktlichkeit, da sie sehr spontane Menschen sind, dennoch erwarten sie unmittelbares Reagieren. Sie sind immer offen für neues und drehen nicht jeden Cent zweimal um. Ich glaube, wenn wir von „hohen Erwartungen“ sprechen, dann gilt das nicht nur für Menschen aus dem arabischen Raum. Viele Europäer und besonders deutsche Bürger sind sehr kritisch und haben auch hohe Ansprüche. Das wichtigste ist, dass man Menschen mit anderen Kulturen immer mit Respekt entgegentritt.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten**1) Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Da der arabische Wirtschaftsmarkt immer mehr an Bedeutung für europäische Länder gewinnt, ist es wichtig kulturelle und mentalitätsbedingte Unterschiede zu kennen um langfristige und Erfolgversprechende Beziehungen aufzubauen und zu erhalten. Gerade der deutschsprachige Raum Europas hat einen hohen Stellenwert in den arabischen Ländern hinsichtlich der Qualität der Produkte als auch Dienstleistungen.

Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?**2)**

Für die Araber ist und bleibt der internationale Handel ein Mittel zum kulturellen Austausch mit anderen Völkern. Zu den Prinzipien zählen Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Selbstlosigkeit und Wohlergehen. Besonders wahrzunehmen ist das Verhalten gegenüber dem gleichen oder dem anderen Geschlecht in der Öffentlichkeit. Männer begrüßen sich normalerweise mit einem Händeschütteln oder wenn sie sich sehr nahe stehen mit der „Nase an Nase“-Begrüßung. Einer Frau sollte man als Mann niemals die Hand reichen. Erst wenn die Frau ihre Hand anbietet, ist es angebracht diese dann zu schütteln. Was hierbei besonders wichtig ist, ist dass man die rechte Hand benutzt, da die linke Hand in den muslimischen Ländern als „unrein“ gilt und für anderweitige Zwecke genutzt wird. Im arabischen Raum wird auch niemals ein „Nein“ direkt ausgesprochen, da dies als ein Mangel an Hilfsbereitschaft darstellt. Man benutzt eher die indirekte Rede und Probleme oder Kritik werden nicht direkt ausgesprochen. Auch Gastfreundschaft spielt eine wichtige Rolle in der arabischen Kultur. Eine Einladung direkt abzulehnen gilt als sehr unhöflich und kann die zukünftige Beziehung zwischen zwei Individuen belasten.

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um**
- 3) **sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?**

Sowohl den Touristen als auch in der Tourismusbranche sollten Unterschiede wahrgenommen und aufgeklärt werden um jegliche Missverständnisse zu verhindern. Diese beruht jedoch auf Gegenseitigkeit. Natürlich sollte nicht jedes kleinste Detail beachtet werden, aber die Grundkenntnisse des jeweilig anderen Landes und der Kultur sollten bestehen.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie**
- 4) **dies als Notwendigkeit?**

Ich denke nicht, dass es Notwendig ist alle Hotels des Landes bezüglich der muslimischen Gesellschaft auszustatten, aber gerade viel besuchte Städte und Hotels, die sich ein arabisches Klientel als Zielgruppe ausgewählt haben, sollten gravierende Merkmale wie die oben genannten berücksichtigen. Das Bidet im Badezimmer bieten einige Hotels an, sowie auch das Beseitigen von alkoholischen Getränken aus der Minibar sollte kein weitgehendes Problem für ein Hotel sein.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

- Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen**
- 1) **immer beliebter. Stimmen Sie dieser Aussage zu?**

Ich stimme dieser Aussage zu. Viele Touristen kommen aus Deutschland, Österreich oder der Schweiz. Es zieht sie nicht nur aufgrund des hervorragenden Wetters her, sondern die Attraktionen, die dieses Land bietet. Allein in Dubai haben sie direkt drei Weltwunder nebeneinander. Die „Dubai Mall“, welches das größte Einkaufszentrum der Welt ist, der „Burj Khalifa“ mit 828m das höchste Gebäude der Welt und direkt nebenan befindet sich „The Dubai Mall Fountaine“, welches das größte choreographierte Wasserspiel der Welt ist. Die Vereinigten Arabischen Emirate gehören zu den Ländern, die man meiner Meinung nach selbst gesehen haben muss. Europäer möchten aus ihrem Alltag herauskommen und etwas erleben und sehen, was ihnen auch im Gedächtnis bleibt.

- Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**
- 2)

Wie schon erwähnt, werden die vielbesuchten Städte wie Dubai und Abu Dhabi immer westlicher und toleranter gegenüber westlichen Mitmenschen. Man sieht es besonders an der Kleidung, die die Menschen mittlerweile tragen. Es ist nicht mehr so streng gehandhabt und kürzere Kleidung wird auch ohne Strafe getragen. Es gibt viele Restaurants die mittlerweile internationales Essen anbieten und im Allgemeinen sind die VAE ein kulturell offenes Land, da um die 85% der 9 Millionen Einwohner nicht einheimisch sind.

- Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?**
- 3)

Ich denke, es liegt an jedem Individuum selbst, die eigenen Traditionen aufrechtzuerhalten. Eine Entwicklung bedeutet nicht, dass es eine Veränderung im schlechten Sinne sein muss. Veränderung kann auch positiv sein. Jede Gesellschaft hat ihre Traditionen und ich denke, gerade muslimische Menschen, die den Koran als wichtig ansehen, werden auch weiterhin ihre Traditionen an die nächste Generation weitergeben.

- Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?**
- 4)

Da auch die Natur ihre Grenzen hat, ist es gut, dass sich die VAE nicht nur auf das Öl als Ressource verlässt. Der Tourismussektor spielt für jedes Land eine große Rolle und gehört zu einen der wichtigsten finanziellen Einnahmequellen. Um finanziell langfristig am Markt zu bleiben, ist es heutzutage sehr wichtig auf erneuerbare Energien zurückzugreifen. Was dieses Land noch lernen muss, ist den Verbrauch zu reduzieren um die Umwelt zu schonen. In vielen Supermärkten werden tausende von Plastiktüten verschwendet, was man verhindern kann, wie man deutlich in Europa erkennen kann.

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Hotelmanagement Studium Universität Bad Honnef, Deutschland

Park Hyatt Hotel Abu Dhabi, VAE

Emirates Palace Abu Dhabi, VAE

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche**Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate**

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

- Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutsch-**
1) **Sprachigen Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?**

Mit dem Fortschreiten des Internets und seiner Nutzung hat sich auch für den Tourismus in den deutschsprachigen Ländern ein gravierender Wandel vollzogen. Bedingt durch die zahlreichen Buchungssportale werden zunehmend Gäste angelockt, die in früheren Zeiten eher Billig-Angebote in kategorielosen Hotels wahrgenommen haben und die derzeit vermehrt auf die Sonderangebote der Sterne-Häuser zurückgreifen, die ursprünglich dafür gedacht waren, Lücken im Buchungsaufkommen und buchungschwachen Zeiten zu schließen. Auch hat sich das Klientel vor allem in unserem Hause (5*****S) entscheidend gewandelt. Es kommen über die Portale immer mehr junge Menschen, die auf Konventionen und Kleidung weniger Wert legen. Und so ist es manchmal eine unlösbare Aufgabe, den Mix so zu gestalten, dass es zwischen den unterschiedlichen Ansprüchen und Angeboten nicht zu Konflikten kommt.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

2) **Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?**

Wir können hier seriös nur über den Hamburger Markt berichten. Es ist wohl tatsächlich so, dass sich der Anteil von Gästen aus den arabischen Ländern erhöht. Von einer signifikanten Steigerung ist aber in der Freien und Hansestadt Hamburgs nichts zu spüren. Wir glauben, die Gäste aus den VAE bevorzugen die süddeutschen Länder und im Gesundheitstourismus vor allem München und London (UK)

3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?**

Bei uns sind es in erster Linie Gesundheitstouristen, die von den erstklassigen Möglichkeiten des benachbarten Krankenhauses „Asklepios Klinik“ Gebrauch machen – insbesondere in den Fachbereichen Urologie und Innere Medizin.

4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

Die Aufenthaltsdauer übersteigt die der nationalen und regionalen Gäste um ein Vielfaches. Das ist vor allem wohl auch auf den Grund des Besuches (Klinikaufenthalt von Familienmitgliedern pp.) zurückzuführen und die Möglichkeit, bei dieser Gelegenheit Europas schönste und grünste Weltstadt kennenzulernen.

5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Bei uns wird darauf geachtet, dass arabische Gäste Halal-gerechte Speisen serviert bekommen und dass die Familien in zusammenliegenden Zimmern mit Verbindungstüren übernachten können. Ansonsten sind wir – wie alle anderen Fünf-Sterne-Hotels in Hamburg auch – sozusagen voll „integriert“, um es mal in einem Modewort auszudrücken. Das heißt: Religiöse, kulturelle und ethnische Besonderheiten werden von uns als ganz normale Gegebenheiten akzeptiert und respektiert.

- Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**
- 6)

Wir glauben nicht, dass die Erwartungen der Gäste aus den VAE höher sind, als die unserer anderen Gäste. Dass sie allgemein als „ungeduldig“ gelten, können wir für unser Haus nicht bestätigen. Vielmehr haben wir Gäste aus den VAE (ca. 30 bis 50 pro Jahr) als äußerst angenehme Gäste empfunden, die aus dem Gesamtaufkommen eher positiv herausragen.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

- 1) **Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Wir haben im Jahre 2009 in unserem Hause einen vierwöchigen „Dialog der Kulturen“ in Zusammenarbeit mit der Freien und Hansestadt Hamburg, der Botschaft der VAE in Berlin, dem Kultusministerium der UAE sowie der Polizeiführung von Abu Dhabi durchgeführt, bei dem der Künstler Mohammed Mendi eine der tragenden Persönlichkeiten war. Diese Veranstaltung hat uns gezeigt, wie wichtig es ist, dass vor einer Verständigung das Kennenlernen eines der Fundamente von Verständnis und Respekt ist. Die VA fand in der regionalen Bevölkerung ein immenses Echo und wirkt bis heute tief nach.

- Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?**
- 2)

So unterschiedlich wie gemeinhin angenommen ist der Stil der Kommunikation zwischen den Kulturen gar nicht. Auf beiden Seiten gibt es vielleicht unterschiedliche Arten und Weisen, miteinander umzugehen. Unsere Erfahrung ist aber, dass unter gebildeten Menschen eine Kommunikation schon auf den gleichen Grundlagen beruht: Duldsamkeit, Entgegenkommen und Höflichkeit. Das beherrschen die arabischen Gäste nicht anders als ihre deutschen Gastgeber.

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?**
- 3)

Grundsätzlich gelten die Ausführungen zu Ziff. 2). Wir sehen in der interkulturellen Kommunikation ebenso wenig gravierende Unterschiede wie in der Mentalität der Kulturen. Über die Unterschiede in der Religion und ihre Wertigkeiten in werden sich mehr und mehr aus- bzw. angleichen, je mehr Austausch es zwischen den Kulturen gibt und je mehr sich auf beiden Seiten die Erkenntnis Weg bahnt, dass das Wissen um Mentalität, Kultur und Religiosität sowie die Kenntnisse über die Ursachen hierfür die beste Grundlage für ein weitgehend konfliktfreies Miteinander ist.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und Religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit?**
- 4)

Nein, keine Notwendigkeit. Wir sind häufig im arabischen Raum als Gäste unterwegs und haben noch nie eine Bibel im Nachttisch gefunden. Wo Mekka von Hamburg aus betrachtet liegt, weiß der kundige Muslim, seinen Koran wird er kennen wie unsere Christen ihre Bibel und sonstige Einrichtungen müssen einer wirtschaftlichen Prüfung unterzogen werden. Dass es in einem Hotel internationalen Standards alkoholfreie Getränke gibt, ist eigentlich seit Jahrzehnten selbstverständlich und bedarf der Erwähnung eigentlich nicht. Allerdings haben hüben wie drüben nur sehr wenige arabische Gäste kennengelernt, die einem erfrischenden alkoholischen Getränk verschmähen.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter.

1) Stimmen Sie dieser Aussage zu?

Uneingeschränkt ja. Allerdings liegen auch einige Gefahren darin, die man nicht aus den Augen verlieren sollte – insbesondere, wenn es wie bisher immer größer, schöner, exklusiver sein musste. Da gilt es schon, die Nachbarn – auch die arabischen - zu beobachten, wie diese sich dem Trend anschließen und vielleicht sogar neue Trends entwickeln, die dem Bestand gefährlich werden könnten. Dabei ist insbesondere die Frage nicht aus den Augen zu verlieren, wie weit es mit den Preisen nach oben gehen kann und wo die Grenze des Preis- Leistungsverhältnisses auch für wohlhabende Europäer liegen. Hinzu kommt, dass in den Nachbarländern viele Europäer sich in ihrer persönlichen Sicherheit beeinträchtigt fühlen. Wenn hier nicht gegengesteuert wird, hat der Tourismus auch in die Emirate langfristig nur überschaubare Erfolgsaussichten.

2) Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?

Als positive Randerscheinung, wenn nicht als eine Hauptauswirkung ist festzustellen, dass Verständigung und Ausgleich von Gegensätzen eine neue Vertrauensbasis schaffen kann. Dies wiederum ist eine der Grundlagen für ein friedliches und fröhliches Miteinander der Kulturen. Insofern kommt Reisen – wohin auch immer – seit Goethes Zeiten ein hoher übernationaler Sozialisationseffekt zu.

3) Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?

Es gilt das zu den Vorkursen Gesagte. Reisen ist eine der reinsten Formen der interkulturellen Kommunikation, wenn sie zielstrebig betrieben wird und nie aus den Augen verliert, dass Menschen das Produkt ihrer Lebenserfahrung sind. Geteilte Erfahrung führt aber dazu, wesentliches mit anderen Augen zu sehen als bisher. Und es führt dazu, Einiges nach der Lebenserfahrung mit den gleichen Augen zu sehen, wie der Nachbar aus der Ferne.

- Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?**
- 4)

Nur die Entwicklung des Tourismus kann in die falsche Richtung führen. Diversifikation ist da schon der bessere Weg. Als mittelfristige Strategie (ab Versiegen des Öls in den UAE) haben Al Maktoum und seine Verwandten vermutlich den richtigen Weg eingeschlagen. Langfristig ist die Frage zu stellen, wie lange diese Strategie trägt. Dabei sind aber nicht nur wirtschaftliche Entwicklungen maßgeblich, sondern vor allem auch geopolitische Aspekte (Wohlstand, Terrorgefahren pp.).

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Humanistisches altsprachlich-naturwissenschaftliches Gymnasium

Kaufmannslehre

Luftwaffensoldat (Aufklärungsgeschwader)

Journalist und politischer Korrespondent Printmedien, TV

Hotelier und Generalbevollmächtigter der Lindtner-Gruppe (Privathotel Lindtner Hamburg)

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche

Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern

Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den deutschsprachigen

- 1) **Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?**

Die Tourismusbranche in Deutschland wird sich immer mehr des arabischen Klientel bewusst und fängt an sich anzupassen bzw. zu entwickeln um den Bedürfnissen der arabischen Gäste entgegenzukommen. Arabische Gäste werden in der Hotellerie oft bevorzugt und Ihnen wird ein spezielles Verhalten entgegen gebracht. Arabische Gäste tendieren dazu über einen längeren Zeitraum zu bleiben (oft länger als 10 Tage) und nutzen auch oft die Hoteloutlets / Roomservice, was dazu führt das verglichen zu anderen Hotelgästen, die Araber mehr Geld im Hotel selber lassen. Dies bleibt den Führern in der Tourismusbranche natürlich nicht verborgen, weswegen das Angebot für Araber langsam aber stetig mehr wird.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

- 2) **Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?**

Da die arabischen Gäste dazu tendieren mehr Geld in den Hotels selber auszugeben, sind sie natürlich sehr interessant für die Hotellerie und Tourismusbranche. Spezielle arabische „Goodies“ (Dattel, arabische Süßigkeiten) werden oft den arabischen Gästen als Willkommensgeschenk gegeben. Die Einreise nach Deutschland, vor allem für die reichen arabischen Länder, ist vereinfacht, sodass es keine großen Schwierigkeiten darstellt für die Araber nach Deutschland einzureisen. Hotels/ Zimmer und Dekor passen sich den arabischen Gästen und Ihrer Privatsphäre / (religiösen) Ansichten an.

3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?**

Viele arabische Gäste reisen vor allem an, um medizinische Eingriffe vornehmen zu lassen. Diese zwingen die Gäste oft für längere Zeit in Deutschland zu bleiben. Des Weiteren kommen sie gerne wieder nach Deutschland zurück, nachdem Sie einmal für längere Zeit da waren, da sie die Offenheit, Akzeptanz und Gastfreundschaftlichkeit der Deutschen sehr zu schätzen wissen.

4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

Sie bleiben oft länger als 10 Tage im selben Hotel, noch länger in Deutschland allgemein. Falls Sie nur für kurze Aufenthalte da sind, wird dies durch die Häufigkeit der Aufenthalte ersetzt.

5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Kein Schwein, Privatsphäre, Gastfreundschaftlichkeit sowie Akzeptanz Ihrer Religion als auch anderer Kleidung. Oft ist eine Person die sich mit der arabischen Kultur auskennt von großen Vorteil.

6) **Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen**

Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?

Die Gäste aus den VAE sind es gewohnt, dass vieles schnell und nach ihren Wünschen passiert, ohne Ihre Anwesenheit. Während dieses normal in den VAE ist, da die Hotellerie und Tourismusbranche sich schon seit Jahren damit beschäftigt, ist das in den westlichen Ländern noch nicht der Fall und Araber können oft als ungeduldig bezeichnet werden. Dies bedeutet jedoch nicht, dass sie verständnislos oder unhöflich wären. Hohe Erwartungen haben oft einen negativen Beiklang, jedoch sollten wir dafür dankbar sein, da es uns hilft die Tourismusbranche zu optimieren.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

1) Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?

Die arabische Kultur ist sehr anders verglichen mit der westlichen Kultur. Um die Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Araber zu verstehen und treffen zu können, benötigt es gute Bekanntheit mit der arabischen Kultur und auch ein großes Verständnis, da viele Bräuche anders und auch etwas 'mittelalterlich' für unsere westliche Kultur wirken.

Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies

2) besonders zum Ausdruck?

Die arabische Bevölkerung redet viel, schnell und auch oft sehr laut. Während dies von außen hin sehr ungestüm und oft auch etwas ärgerlich/ unhöflich wirkt. Dies ist jedoch selten der Fall. Die deutschsprachige Bevölkerung unterhält sich oft eher sachlich, Dinge werden gerne schnell auf den Punkt gebracht. Diese direkte Art der Deutschen wird von den Arabern oft als unhöflich bzw. ungewohnt angesehen, da Sie dieses nicht gewohnt sind.

3) Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den

deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?

Momentan wird in der Tourismusbranche viel dafür getan, dass sich die arabischen Gäste so wohl wie möglich fühlen. Dies wird oft mit einem bösen Auge der deutschsprachigen Bevölkerung beobachtet. Es bedarf einer besseren kulturellen Aufklärung, da man nicht ganz Deutschland auf die muslimischen Bedürfnisse einstellen kann.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit?**
- 4)

Ich bezeichne es als Notwenigkeit, da diese Aufmerksamkeiten den Gast helfen sich willkommen zu fühlen. Er fühlt sich, als hätte er ein Stück Heimat mitnehmen können. Und ist das nicht das Ziel eines Hotels? Wenn man als erfolgreiches Hotel agieren möchte, bezeichne ich diese durchaus als Notwendigkeit. Vor allem da sie sehr simpel sind, unseren Gast aber mehr als zufrieden stellen.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

- Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter. Stimmen Sie dieser Aussage zu?**
- 1)

Die VAE bieten viele neue Attraktionen die in Europa nicht zu finden sind, und nur einen kurzen Flug von 5 Stunden entfernt (verglichen zu z.B. USA, mind. 8 Stunden). Die VAE bietet ein breites Spektrum an Unterhaltungsmöglichkeiten, kann also ein großes Spektrum an Touristen befriedigen.

- 2) **Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**

Auch die VAE versucht sich den deutschen Gepflogenheiten anzupassen, wie z.B. Deutsche Restaurants, das Erlernen der deutschen Sprache oder mehr deutsche Mitarbeiter.

- 3) **Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?**

Die Tourismusexperten der VAE tun viel dafür die arabische Kultur beizubehalten und diese auch zu einem großen Teil Ihres USP zu machen. Ich denke nicht dass sie Gefahr laufen ihre Traditionen nicht wahren zu können. Es werden sich Kompromisse zwischen den verschiedenen Traditionen finden lassen, die es allen erlaubt in Stimmigkeit beieinander zu leben.

- 4) **Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?**

Öl ist ein limitiertes Gut, es ist mehr als wichtig für die VAE seine Wirtschaftszweige auszubauen und zu unterstützen. Die Tourismusbranche ist einer der wichtigsten Wirtschaftszweige der VAE und hat noch viel Luft nach oben. Es ist wichtig diese weiter zu entwickeln und zu unterstützen. Risiken bestehen immer, jedoch sind diese viel größer würde man sich nur auf das Öl verlassen.

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

JW Marriott Cannes, Frankreich

JW Marriott Marquis Dubai, VAE

Emirates Palace Abu Dhabi, VAE

Interkulturelle Kommunikation in der Tourismusbranche**Am Beispiel des deutschsprachigen Marktes und der Vereinigten Arabischen Emirate**

Durch die Globalisierung in der Weltwirtschaft kommt es verstärkt zu länderübergreifendem Handel mit Waren und Dienstleistungen. Die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Kulturen im Alltagsleben nimmt stetig zu und somit steigt auch die Bedeutung der interkulturellen Kommunikation. Man muss sich nicht nur mit der fremden Sprache des anderen auseinandersetzen, sondern auch mit deren bestimmten kulturellen Traditionen und Verhaltensweisen. Hierzu gehören die islamisch geprägten Vereinigten Arabischen Emirate, die sich in den vergangenen Jahren als eine der wichtigsten Wirtschaftsmächte etablierten. Aber was prägt diese Kultur und Tradition? Spiegeln sich Gemeinsamkeiten wieder oder bestehen gravierende Unterschiede zu den westlich geprägten Ländern? Welche Auswirkungen haben diese auf die Tourismusbranche?

Die Arbeit verschafft einen Gesamtüberblick über die Vereinigten Arabischen Emirate, soll das Bewusstsein für unterschiedliche Kulturen wecken und helfen, kulturell bedingte Missverständnisse zu verhindern und ebenso ein langfristiges Engagement zu fördern.

Teil I: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in den deutschsprachigen Ländern**Wie schätzen Sie den Wandel der Tourismusbranche in den**

- 1) **deutschsprachigen Ländern ein, bezogen auf die Klientel aus den VAE?**

Der deutschsprachige Markt stellt sich mehr und mehr auf die Bedürfnisse der Gäste aus den Emiraten ein. Städte wie München, Düsseldorf, Berlin und Wien bieten immer mehr Service speziell für Emiratis an. Gerade die Zeit während des Ramadan und im Sommer nutzen viele Emiratis um vor der großen Hitze zu flüchten. Die Hotels profitieren von einer großen Anzahl an Buchungen. AirBerlin profitiert von den Codesharer Flügen mit Etihad.

Die Anzahl der Touristen aus den VAE steigt in den deutschsprachigen Ländern stetig.

- 2) **Wie wirkt sich das auf das Angebot in der Tourismusbranche aus?**

Der deutschsprachige Markt stellt sich mehr und mehr auf die Bedürfnisse der Gäste aus den Emiraten ein. Städte wie München, Düsseldorf, Berlin und Wien bieten immer mehr Service speziell für Emiratis an.

- 3) **Was sind die meisten Reisebeweggründe der Gäste aus den Vereinigten Arabischen Emiraten?**

Die Flucht vor der Sommerhitze, die medizinische Behandlung sowie der Flair der Großstädte.

- 4) **Was sind die Erfahrungswerte bezüglich der Aufenthaltsdauer der Gäste aus den VAE?**

Die meisten Emiratis bleiben mindestens 5 Tage. Ist ein medizinischer Check up oder aber eine Operation der Grund für die Reise, so können es problemlos 20 Tage und mehr werden.

- 5) **Welche Kriterien sind in der Tourismusbranche für Gäste aus dem arabischen Raum zu beachten bzw. zu berücksichtigen?**

Der kulturelle Unterschied ist enorm wichtig und sollte daher stets respektiert werden. Der Service muss den Wünschen der Gäste entsprechen.

- 6) **Die Touristen aus den Vereinigten Arabischen Emiraten werden als „Gäste mit hohen Erwartungen“ und „ungeduldig“ bezeichnet. Wie stehen Sie zu dieser Aussage?**

Das stimmt. Alles muss sofort passieren und Wartezeiten werden selten akzeptiert. Grund hierfür ist der ständig abrufbare Service in der Heimat. Alles ist 24 Stunden verfügbar und selbst banale Dinge werden von Servicekräften übernommen.

Teil II: Umgang mit der Kultur aus den Vereinigten Arabischen Emiraten

- 1) **Warum ist es wichtig sich mit der arabischen Kultur zu befassen?**

Der Anteil arabischer Gäste wird von Jahr zu Jahr größer und alle profitieren davon. Je mehr man sich mit der arabischen Kultur befasst, desto einfacher ist es auch zu verstehen warum sie gewisse Dinge als wichtig und andere Dinge wiederum als nebensächlich empfinden.

- Der Kommunikationsstil zwischen der deutschsprachigen und der arabischen Bevölkerung ist von Grund auf verschieden. In welchen Situationen kommt dies besonders zum Ausdruck?**
- 2)

Arabische Gäste sind meist recht zurückhaltend und distanziert. Dies ändert sich jedoch spontan wenn sie nicht zufrieden sind.

- Die Touristen aus den VAE sind sich den kulturellen Unterschieden in den deutschsprachigen Ländern nicht immer bewusst. Erachten Sie es als Notwendigkeit den Touristen grundsätzlich die Mentalitätsunterschiede deutlich zu machen um sich in dem Gastland gemäß den entsprechenden Gepflogenheiten verhalten zu können?**
- 3)

Es wäre definitiv von Vorteil wenn man die Touristen aus den VAE vor Reiseantritt über gewisse Dinge informiert. Selbst simple Dinge wie Ladenöffnungszeiten führen manchmal zu Irritation, da es keine Art von Arbeitsschutzgesetz in den VAE gibt.

- Einige Hotels berücksichtigen bei der Zimmerausstattung die kulturellen und Religiösen Gepflogenheiten der arabischen Gäste, wie z.B. ein Bidet im Badezimmer, der Koran im Nachttisch, der Hinweis in Richtung Mekka und alkoholfreie Minibars. Bezeichnen Sie dies als Notwendigkeit?**
- 4)

Je besser man sich an seine Gäste anpasst desto mehr Buchungen versprechen sich die Hotels davon. Ein einfacher Aufkleber mit Richtung Mekka sowie ein Bidet im Badezimmer sollten heutzutage Standard sein.

Eine alkoholfreie Minibar sowie den Koran im Nachttisch sollten jedoch nur bei dementsprechenden Buchungen berücksichtigt werden, schließlich findet man heutzutage auch keine Bibel mehr im Nachttisch.

Teil III: Aktuelle Situation der Tourismusbranche in der VAE

Die Vereinigten Arabischen Emirate werden als Urlaubsziel deutschsprachiger Touristen immer beliebter.

- 1) **Stimmen Sie dieser Aussage zu?**

Ich würde grundsätzlich zustimmen jedoch macht sich mehr und mehr Angst/ Bedenken unter den Touristen breit bezüglich der politischen Unruhe im Mittleren Osten. Hinzu kommt noch, dass aufgrund des schwachen Euro die Preise für Touristen aus Euro-Ländern stark angestiegen sind.

- 2) **Welche kulturellen Auswirkungen hat der zunehmende Tourismus aus den deutschsprachigen Raum in die VAE?**

Ich denke nicht, dass man so spezifisch sagen kann, dass der Tourismus aus dem deutschsprachigen Raum eine kulturelle Auswirkung hat. Der Tourismus sowie der internationale Arbeitsmarkt im Allgemeinen hat eine Auswirkung auf die VAE.

- 3) **Die fortschreitende Globalisierung nimmt auch Einfluss auf die Gesellschaft und unter Umständen auf die kulturellen Gepflogenheiten. Kann die Wahrung der Traditionen den Einflüssen dieser Entwicklung standhalten?**

Die Wahrung der Tradition hat enorme Probleme, da immer mehr westliches Gut und westliche Produkte in den VAE vorhanden sind. Betrachtet man die einheimische Jugend in den VAE, so sieht man immer mehr Jugendliche mit westlicher Kleidung statt in traditionellen Gewändern. Sicherlich wird es immer einen Hauch von Traditionen geben, jedoch wird dieser irgendwann nur noch für touristische Zwecke aufrecht erhalten.

- Laut vielzähligen Studien werden die natürlichen Ressourcen wie das Öl langfristig geringer. Dies ist der Grund für die fortschreitende Diversifikation der Wirtschaft in den Tourismus. Sehen Sie dies als erfolgreiche langfristige Strategie oder überwiegen die Risiken?**
- 4)

Der Tourismus ist die einzige langfristige Strategie, die man verfolgen kann, da in den VAE keine Güter produziert werden. Die Gefahr liegt jedoch auf der Hand, dass bei politischen Unruhen in den VAE oder aber bei einem Länderkonflikte der VAE mit einem anderen Land der gesamte Tourismus zusammen brechen kann.

Teil IV: Werdegang & aktuelle Position der Experten

Concierge im Hotel Adlon/ Berlin (2009- 2013)

Stellv. Chef Concierge im Emirates Palace/ Abu Dhabi (2013- Present)

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe. Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

München, 21. Juni 2016

Ort, Datum

Vorname Nachname